

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

NOMOR SKRIPSI
3990/MD-D/SD-S1/2020

**SISTEM DAN PROSEDUR PELAYANAN PENDAFTARAN HAJI
REGULER PADA SEKSI PENYELENGGARAAN HAJI
DAN UMROH KEMENTERIAN AGAMA
KOTA PEKANBARU**

**SKRIPSI**

**Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam
Sultan Syarif Kasim Riau untuk Melengkapi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)**

Oleh :

REFNIATI
NIM :11544204150

**JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERISULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU**

2020

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas KM.15 No. 155 Tuah Madani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@Pekanbaru-indo.net.id

PENGESAHAN UJIAN MUNAQASYAH

Yang bertanda tangan dibawah ini adalah Penguji Pada Ujian Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini:

Nama : REFNIATI
NIM : 11544204150
Judul : Sistem Dan Prosedur Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler Pada Seksi Penyelenggaraan Haji Dan Umroh Kementerian Agama Kota Pekanbaru

Telah di munaqasyahkan Pada Sidang Ujian Sarjana Fakultas Dakwah dan Komunikasi pada:

Hari : Selasa
Tanggal : 19 Mei 2020

Dapat diterima dan disetujui sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen Dakwah di Fakultas Dakwah dan komunikasi UIN Sultan Syarif kasim Riau.

Pekanbaru, 19 Mei 2020
Dekan,


Dr. Nurdin, M.Ag
NIP.19720429 200501 1 004


Tim Penguji

Ketua/ Penguji I

Digitally signed by masduki@uin-suska.ac.id
Date: 2020.06.08 21:55:28 +07'00'

Dr. Masduki, M.Ag
NIP. 19710612 199803 1 003


Penguji III


Perdamaian Hsb, M.Ag
NIP. 19621124 199603 1 001

Sekretaris/ Penguji II


Khairuddin, M.Ag
NIP.19720817 200910 1 002

Penguji IV


Imron Rosidi, S.Pd, M.A, Ph.D
NIP.19811118 200901 1 006

Hak Cipta UIN Suska Riau

Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Analisis Sistem Dan Prosedur Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler Pada Seksi Penyelenggaraan Haji Dan Umroh Kementerian Agama Kota Pekanbaru

Disusun Oleh:

REFNIATI

NIM. 11544204150

Telah di setujui oleh pembimbing pada tanggal 29 November 2019 :

Pembimbing I

Drs. Syahril Romli, M.Ag

NIP.195706111988031001

Pembimbing II

Khairuddin, M.Ag

NIP.197208172009101002

Mengetahui

Ketua Jurusan Manajemen Dakwah

Imron Rosidi, S.Pd., M.A., Ph.D

NIP.19811118 200901 1 006

UIN SUSKA RIAU

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و علم الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas No.155 KM.18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO.Box. 1004 Telp. 0761-562223
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

PENGESAHAN

Nama : REFNIATI
NIM : 11544204150
Judul : "Analisis Sistem Dan Prosedur Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler
Pada Seksi Penyelenggaraan Haji Dan Umroh Kantor Kementerian Agama
Kota Pekanbaru"

Telah diseminarkan pada :


Hari : Jum'at

Tanggal : 08 Maret 2019

Dan dapat diterima untuk penulisan skripsi. Selanjutnya sebagai salah satu syarat mencapai gelar sarjana (S1) di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau.

Pekanbaru, 29 November 2019

Penguji Seminar Proposal


Drs. Syahril Romli, M.Ag

NIP.195706111988031001



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
كلية الدعوة و علم الاتصال
FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION
Jl. H.R. Soebrantes No.155 KM.18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO.Box. 1004 Telp. 0761-562223
Fax. 0761-562052 Web.www.uin-suska.ac.id, E-mail: lain-sq@pekanbaru-indo.net.id

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Refniati
Nim : 11544204150
Tempat /tanggal lahir : Pekanbaru 15 Maret 1997
Jurusan : Manajemen Dakwah
Judul skripsi : " Analisis Sistem Dan Prosedur Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler Pada Seksi Penyelenggaraan Haji Dan Umroh Kementerian Agama Kota Pekanbaru"

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari saya sendiri. Baik untuk naskah laporan maupun kegiatan yang tercantum sebagai bagian dari skripsi ini. Jika terdapat karya orang lain, saya akan mencantumkan sumber yang jelas.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh dengan karya tulis ini sesuai dengan peraturan yang berlaku di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau serta undang-undang yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Pekanbaru, 10 Mei 2020

Yang membuat pernyataan,



REFNIATI

NIM.11544204150

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

H



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
كلية الدعوة و علم الاتصال
FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas No.155 KM.18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO.Box. 1004 Telp. 0761-562223
 Fax. 0761-562052 Web: www.uin-suska.ac.id, E-mail: lain-sq@pekanbaru-indo.net.id

Drs. Syahril Romli, M.Ag

Khairuddin, M.Ag

Dosen Pembimbing Skripsi

Pekanbaru, 22 April 2020

Nomor : Nota Dinas
 Lampiran : 5 (Eksemplar) Skripsi
 Hal : Pengajuan Ujian Skripsi
 A.n Refniati

Kepada Yth,
 Dekan
 Fakultas Dakwah dan Komunikasi
 Di Pekanbaru

Assalamua'alaikum Wr. Wb.

Setelah kami mengadakan pemeriksaan atau perubahan seperlunya guna kesempurnaan skripsi ini, maka kami sebagai pembimbing skripsi saudara **Refniati NIM.11544204150** dengan judul "**Analisis Sistem Dan Prosedur Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler Pada Seksi Penyelenggaraan Haji Dan Umroh Kementerian Agama Kota Pekanbaru**" telah dapat diajukan untuk mengikuti ujian Munaqasah guna memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) dalam bidang Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Harapan kami semoga dalam waktu dekat, yang bersangkutan dapat dipanggil untuk mengikuti dalam sidang ujian Munaqasah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian surat pengajuan ini kami buat, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Assalamua'alaikum Wr. Wb.

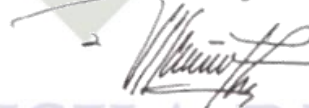
Pembimbing I



Drs. H. Syahril Romli, M.Ag

NIP.195706111988031001

Pembimbing II



Khairuddin, M.Ag

NIP.197208172009101002



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

MOTTO

إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنفُسِهِمْ

sesungguhnya Allah tidak mengubah keadaan sesuatu kaum sehingga mereka mengubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri” (Q.S. Arr-ra’d ayat 11).

Untuk ribuan tujuan yang harus dicapai, untuk jutaan impian yang harus dikejar, untuk sebuah pengharapan, agar hidup jauh lebih bermakna, hidup tanpa mimpi ibarat arus sungai, mengalir tanpa tujuan. Teruslah belajar, berusaha dan berdoa untuk menggapainya.

Jatuh berdiri lagi. Kalah mencoba lagi.

Gagal bangkit lagi

Never give up!

Sampai Allah SWT berkata “Waktunya Pulang”

Refniati, S.Sos

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PERSEMBAHAN

Segala puji bagi Allah Azza wa Jalla dengan segala kemudahan dan waktu yang tepat atas kehendaknya untuk menyelesaikan skripsi ini.

Untuk ribuan tujuan yang harus dicapai untuk jutaan impian yang akan dikejar, untuk sebuah penghargaan agar hidup jauh lebih bermakna, karena tragedi terbesar dalam hidup bukanlah kematian tapi hidup tanpa tujuan. Teruslah bermimpi untuk sebuah tujuan, pastinya juga harus diimbangi dengan tindakan nyata, agar mimpi dan juga angan tidak hanya menjadi sebuah bayangan semu.

Dengan segenap rasa cinta ku persembahkan skripsi ini untuk kedua orang tua ayahanda Yunasri dan Ibunda Siti Saadah sebagai bukti dan janji ku padamu. Semoga seberkas kertas ini dapat hadirkan senyuman manis di wajahmu yang kian hari mulai dihiasi garis waktu. Terimakasih untuk ayahanda dan ibunda yang selalu berjuang tak kenal lelah untuk sebuah keberhasilan anda dan selalu memberi motivasi yang bermakna dalam perjalanan hidup ini.

Sebuah langkah telah usai sudah satu persatu cita-cita telah ku gapai, namun itu bukan akhir dari perjalanan melainkan awal dari suatu perjuangan.

Untuk adik-adikku Santi, Keke Julianti, Ulya Putri terus lah kalian berjuang untuk menggapai cita-cita dan terimakasih telah memberikan dukungan selama ini.



UIN SUSKA RIAU

Refniati, S. Sos



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

Nama : Refniati
Jurusan : Manajemen Dakwah
Judul : Sistem Dan Prosedur Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru

Penelitian ini dilatarbelakangi bagaimana peran Kementerian Agama Kota Pekanbaru dalam melayani calon Jamaah Haji dari mulai awal pendaftaran sampai dengan memberikan informasi lanjutan terhadap calon Jamaah Haji, penelitian ini dilakukan di Kementerian Agama Kota Pekanbaru. Permasalahan penelitian ini adalah bagaimana sistem dan prosedur pelayanan pendaftaran haji pada seksi penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kementerian Agama Kota Pekanbaru. Informan dalam penelitian ini berjumlah 3 orang. Data yang di ambil ataupun yang di kumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi serta analisis menggunakan metodologi deskriptif kualitatif. Berdasarkan hasil penelusuran data diatas dapat disimpulkan bahwa Sistem dan Prosedur Pelayanan Pendaftaran Haji Pada Seksi Penyelenggraan Haji dan Umrah Kemeneterian Agama adalah : *Pertama*, adanya tahap awal yakni pendaftaran agar calon jmaah haji terdaftar dan mendapatkan no porsi. *Kedua*, pembinaan setelah mendaftarkan diri calon jamaah Haji akan dibina baik manasik haji dan lainnya. *Ketiga*, akomodasi transportasi perlengkapan haji. *Keempat*, sistem informasi calon jamaah akan mendapatkan informasi baik melalui media ataupun SISKOHAT.

Kata Kunci : Sistem dan Prosedur, Pelayanan , Jamaah Haji

Name : Refniati
Department : Management of Dakwah
Title : The Registration Service System and Procedure of Regular Hajj in the Umrah and Hajj Management Section of Pekanbaru Religious Affairs Ministry Office

This research is motivated by the role of the Pekanbaru religious affairs Ministry office in serving the prospective Hajj pilgrims from registration to providing further information. This research was conducted in the Pekanbaru Religious Affairs Office. The problem of this research is how the system and procedure of Hajj registration services in the Hajj and Umrah management section of the Pekanbaru Religious Affairs Ministry Office. Informants in this study are 3 people. Data are collected through interviews, observations, and documentation. Data are analyzed using qualitative descriptive methodologies. Based on the data analysis, it can be concluded that the System and Procedure of Hajj Registration Services in the Hajj and Umrah Management Section of the Pekanbaru Religious Affairs Ministry office is: First, there is an initial stage of registration so that the prospective pilgrims are registered and get the hajj portion number. The second is coaching. After registering, the prospective pilgrims will be trained for the Hajj rituals and others. The third is accommodation for the hajj transportation equipment. The Fourth is the prospective pilgrim information system. They will get information either through the media or the SISKOHAT.

Keywords: *Systems and Procedures, Services, Pilgrims*

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillahirabbil'alamin, puji syukur kehadirat Allah SWT yang maha pengasih maha penyayang atas segala rahmat dan hidayah Nya serta curahan pertolongan dan kasih Nyalah penulis dapat menyelesaikan penulisan dan penyusunan skripsi ini dengan baik. Shalawat besertakan salam senantiasa kita hadiahkan kepada Rasulullah SAW, semoga kita dapat meneruskan risalah beliau dan kita selalu berada dalam golongan orang-orang yang mendapat syafa'at beliau, *amin ya rabbal alamin*.

Skripsi dengan judul **SISTEM DAN PROSEDUR PELAYANAN PENDAFTARAN HAJI REGULER PADA SEKSI PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMROH KANTOR KEMENTRIAN AGAMA KOTA PEKANBARU**. Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Sosial (S.Sos), pada Jurusan Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari akan keterbatasan pengetahuan dan ilmu yang penulis miliki, maka dengan senang hati penulis menerima kritikan dan saran dari berbagai pihak demi kesempurnaan di masa yang akan datang. Kemudian dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini, *Alhamdulillah* penulis banyak mendapatkan bantuan, bimbingan, dorongan dan motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu dengan hati yang tulus dan ikhlas penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada,

Salam tercinta dan teristimewa untuk Ayahanda dan Ibunda (Yunasri dan Siti Saadah) yang banyak memberikan motivasi, dorongan baik materi maupun moral serta senantiasa berdoa demi keberhasilan anaknya dalam menuntut ilmu sebagai bekal baik di dunia maupun akhirat kelak.

Saudara perempuan ku (Santi, Keke Julianti, Ulya Putri) yang menjadi motivasi terbesar dalam setiap perjalanan hidup beserta keluarga besar yang selalu mengharapkan keberhasilan penulis.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Bapak Prof. Dr. KH. Ahmad Mujahidin, S.Ag., M. Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Bapak Dr. Nurdin, M. A selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi beserta Wakil Dekan I yaitu Bapak Dr. Masduki, M. Ag, Wakil Dekan II yaitu Bapak Dr. Toni Hartono, M. Si, Wakil Dekan III yaitu Bapak Dr. Azni, M. Ag yang telah memberikan rekomendasi kepada penulis untuk melakukan penelitian ini.

Bapak Imron Rosidi, S.Pd, M.A., Ph.D selaku ketua jurusan Manajemen Dakwah beserta sekretaris jurusan Bapak Khairuddin, M.Ag dan seluruh staf yang telah memberikan kemudahan kepada penulis.

Bapak Drs. Syahril Romli, M.Ag selaku pembimbing I dan Bapak Kharuddin, M.Ag selaku pembimbing II yang telah memberikan dukungan, motivasi, bimbingan dan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

7. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan pada penulis dalam menyelesaikan studi di jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

8. Karyawan dan Karyawati Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau telah memberikan pelayanan dengan baik dan kemudahan dalam administrasi.

Terimakasih kepada seluruh staf Kementerian Agama Kota Pekanbaru yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Skripsi.

Terimakasih buat Teman-teman seperjuangan Mahasiswa-mahasiswi Jurusan Manajemen Dakwah angkatan Tahun 2015 lokal E dan Kosentrasi Manajemen Traveling Haji dan Umroh yang telah menjadi kawan seperjuangan

Terimakasih team Magang PT Eksis Tour and Travel Pekanbaru yang telah banyak mengajarkan saya ilmu pariwisata.

Terimakasih team KKN(Kuliah Kerja Nyata) desa Makmur Sejahtera kec. Gunung Sahilan telah menjadi motivasi saya untuk menyelesaikan skripsi ini.

Seluruh keluarga besar SDN O24 Tarai Bangun, Seluruh keluarga besar MTS Darul Quran (PPDQ), Seluruh keluarga besar SMAN 2 Tambang.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

14. Teman-teman terbaik Adriyani Marlinda, Rayi Pramesti Putri, semoga kita sukses semua dan terimakasih telah memberi dukungan kepada penulis.
15. Terimakasih Patner terbaik Romza, S.E yang sudah memberi motivasi dan semangat kepada penulis selama ini.
16. Teman seperjuangan Yuliana, Silvia Rahayu, Desi Syamsiska, Nasihatul Munawaroh, semoga teman semua sukses dunia akhirat dan terimakasih telah memberikan dukungan kepada penulis.

Terima kasih untuk semuanya semoga Allah SWT memberi balasan dan kebaikan atas ketulusan semua pihak yang telah memberikan dukungan bagi penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. *Amin Ya Rabbal 'Alamin.*

Pekanbaru, Mei 2020
Penulis.

REFNIATI
NIM. 11544204150

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Penegasan Istilah	5
C. Rumusan Masalah	7
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	7
E. Sistematika Penulisan	8
BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR	
A. Kajian Teori	10
B. Kajian Terdahulu	26
C. Kerangka Pikir	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	31
B. Lokasi dan Waktu Tempat Penelitian	31
C. Sumber Data	31
D. Sumber Data/Informan Penelitian	32
E. Teknik Pengumpulan Data	33
F. Validitas Data	34
G. Teknik Analisis Data	35
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	
A. Sejarah Kementerian Agama Kota Pekanbaru	36
B. Visi dan Misi Kementerian Agama Kota Pekanbaru	38
C. Fungsi dan Tugas Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru	39
D. Wilayah	40

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

E. Pegawai seksi penyelenggaraan haji dan umroh	41
---	----

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

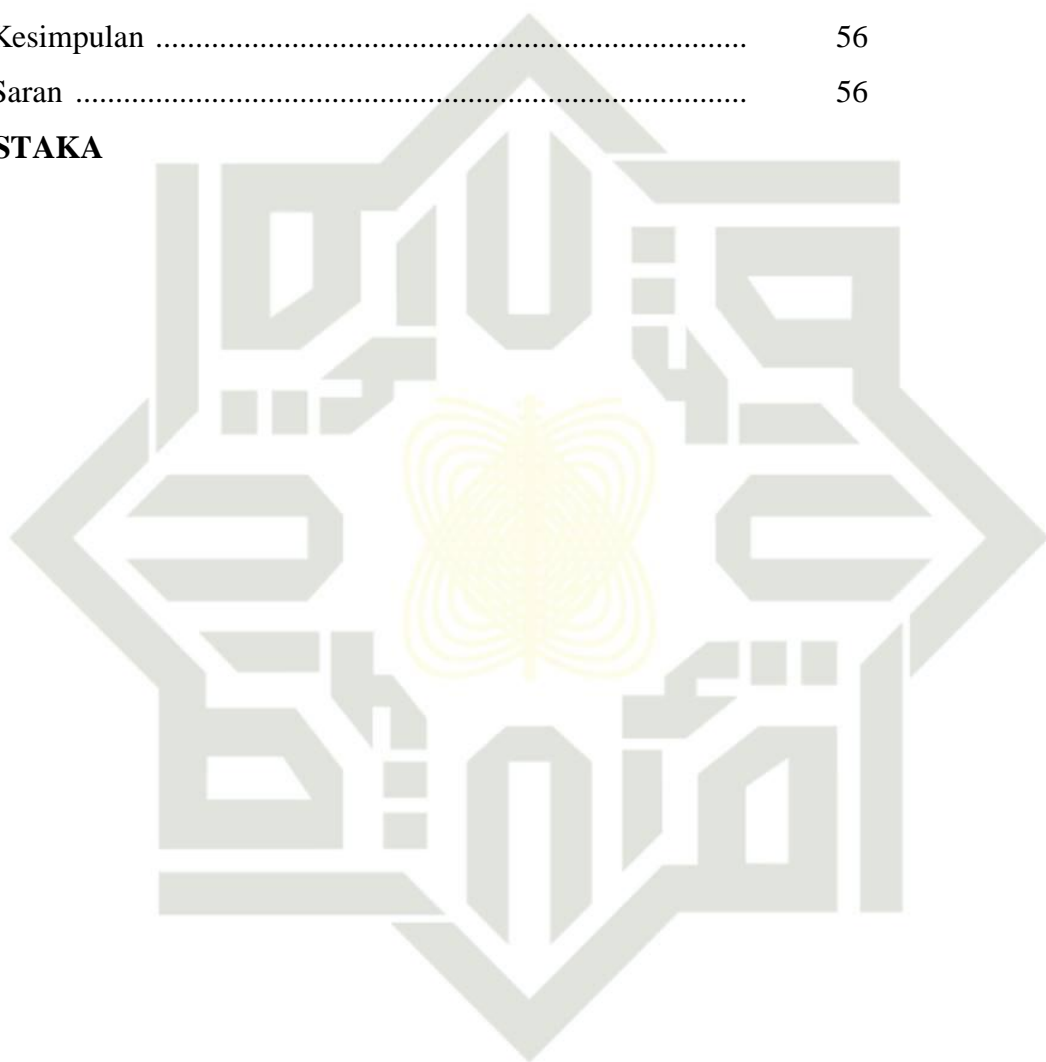
A. Hasil Penelitian	42
B. Pembahasan	48

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan	56
B. Saran	56

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



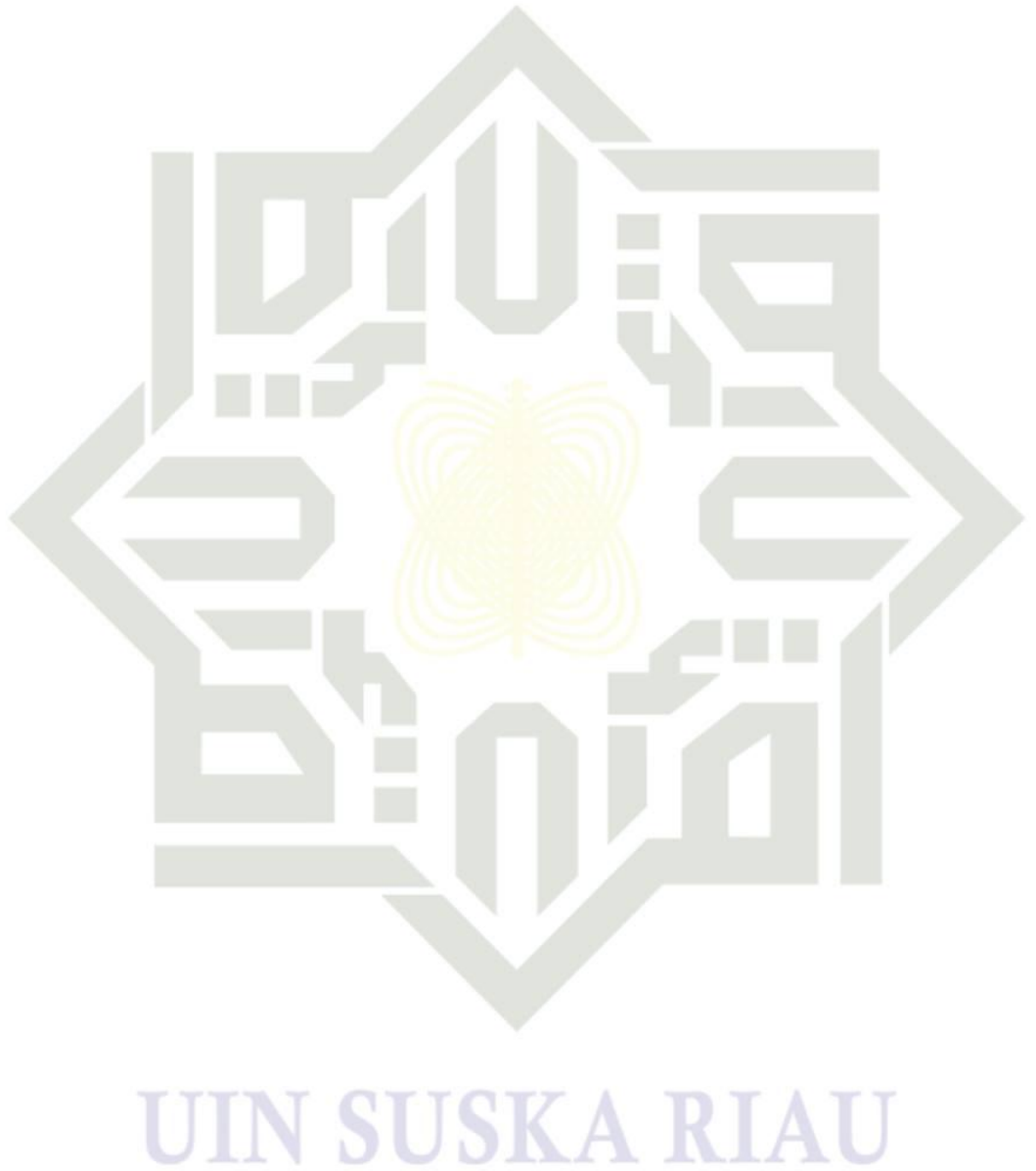
UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Nama dan Jabatan Pegawai Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama Kota Pekanbaru.....	41
-----------	---	----



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pikir	29
Gambar 4.1	Nama dan Jabatan Pegawai Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama Kota Pekanbaru	40



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

A Latar Belakang

Haji secara estimologi artinya “menyengaja” atau “menyengaja untuk melaksanakan hal-hal yang diagungkan” atau “menyengaja dengan maksud yang bermacam-macam”, haji dibaca dengan fathah (الحج), (atau Hiju (الحج) (dibaca kasroh tapi dibaca fathah lebih umum, kecuali seperti bacaan berikut *عليهلا البيتحناس* boleh dibaca kasroh maupun fathah. Sedangkan secara terminologi haji berarti beribadah kepada Allah dengan melaksanakan manasik haji, yaitu perbuatan tertentu yang dilakukan pada waktu dan tempat tertentu dengan cara yang tertentu pula. Definisi ini disepakati oleh seluruh mazhab.¹

Ibadah haji merupakan rukun islam yang ke-5 dan merupakan kewajiban bagi setiap muslim yang mampu (istatha'ahi) untuk menunaikannya. Kenikmatan didalam mengerjakannya sangat terasa sekali bagi setiap muslim yang menunaikannya. Dari situlah semangat kaum muslimin untuk menunaikan ibadah haji terus meningkat tiap tahunnya.²

Kewajiban ini didasarkan firman allah yang berbunyi.

فِيهِ ءَايَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ ^ط وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ ءَامِنًا ^ط وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ ^ط
الْبَيْتِ مَنْ أُسْطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ^ط وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ ^ط

Artinya: *Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (di antaranya)maqam Ibrahim; barangsiapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah dia; mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, yaitu (bagi) orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah; Barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam.*(QS.Ali Imran [03]; ayat ke: 97).³

Indonesia adalah Negara dengan mayoritas penduduknya menganut agama islam, dari tahun ke tahun terlihat antusiasme masyarakat untuk

¹Halimi Zuhdy, *Sejarah Haji & Manasik*, (Malang: Uin-Malikipress, 2015), 20.

²Aqilia Umi, *Panduan Praktis Haji & Umrah*, (Jakarta Timur:Al-Maghfiroh, 2013),5.

³ Q.S Ali-Imran (3): 97

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menunaikan ibadah haji semakin besar. Mengingat ibadah haji bukan saja yang mengandung kebiasaan secara sosio religius, namun juga menjadi tradisi yang sudah semakin berakar di kalangan masyarakat muslim Indonesia. Pemerintah Arab Saudi memberikan kuota ibadah haji paling besar terhadap Indonesia. Oleh karena itu pelayanan harus dilakukan secara lebih baik dan profesional.⁴

Pelayanan merupakan suatu proses yang diterapkan oleh individu atau kelompok dalam upaya-upaya kordinasi untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Dipandang sebagai salah satu faktor yang sangat penting dalam menangani masalah-masalah penyelenggaraan program pelayanan. Pelayanan adalah pemberian hak dasar kepada warga negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang diatur oleh Peraturan Perundang-undangan.⁵

Kementrian Agama pada bidang Penyelenggara Haji dan Umroh (PHU) sebagai fasilitator dan organisator masyarakat tentu harus bersikap profesional dalam melayani calon Jamaah Haji dan Jamaah Haji untuk mendampingi dan membantu segala sesuatu yang dibutuhkan dan dipersiapkan oleh Jamaah Haji sebelum keberangkatan sampai kepulangan ibadah. Penyelenggara Haji dan Umroh sebagai lembaga yang hidup dalam satu wadah Kementrian Agama tentu perlu memenuhi tuntutan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas sebagai bentuk pengabdian kepada masyarakat yang bersifat jasa.⁶

Berbagai kebijakan dan aturan petunjuk Operasional Pelaksanaan Pelayanan ditingkat Provinsi sampai dengan tingkat Kecamatan dicantumkan melalui Undang-Undang RI No.13 Tahun 2008. Undasng-Undang RI.Nomor 13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji mengamanatkan bahwa penyempurnaan sistem dan penyelenggaraan ibadah haji perlu di tingkatkan agar pelaksanaan ibadah haji berjalan aman, tertib, dan lancar dengan

⁴Saputri, *Pelayanan Prima Pendaftaran Ibadah Haji Di Kantor Kementrian Agama Kabupaten Demak*, (Semarang:Uin Walisongo, 2018), 2.

⁵Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Jakarta: Pt. Rajagrafindo Persada, 2017), 22.

⁶Dirjen Penyelenggara Haji Dan Umroh, *100 Tanya Jawab Tentang sistem Manajemen Mutu (Smm) Iso 9001: 2008 Penyelenggara Ibadah haji*, (Jakarta: Dirjen Penyelenggara Haji Dan Umroh Kemenag RI, 2011),25.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menjunjung tinggi semangat keadilan, transparansi dan akuntabilitas dan nirlaba.⁷

Pendaftaran ibadah haji di Indonesia diatur dalam Pasal 26 Ayat (1) UU No. 13 Tahun 2008 ditegaskan bahwa “Pendaftaran Jamaah Haji dilakukan oleh panitia penyelenggaraan ibadah haji dengan mengikuti prosedur dan yang telah memenuhi persyaratan”. Kemudian pada pasal 26 Ayat (2) lebih lanjut ditegaskan bahwa “Ketentuan lebih lanjut mengenai prosedur dan persyaratan pendaftar diatur dalam Peraturan Menteri”. Hal tersebut juga didukung pula dengan Peraturan Menteri Agama Nomor 6 Tahun 2010 tentang Prosedur dan Persyaratan Pendaftaran Jamaah Haji, menyangkut hal ini dalam pasal (1) ditegaskan bahwa: “Pendaftaran jamaah Haji dilakukan sepanjang tahun dengan prinsip pelayanan keberangkatan sesuai dengan nomor urut pendaftaran (nomor porsi)”.⁸

Pelayanan pendaftar ibadah haji dari tahun ke tahun menunjukan kemajuan yang signifikan hal ini diawali pada Tahun 1995, untuk pertama kalinya terjadi *Over Quota* yang menimbulkan *waiting list* bagi calon Jamah Haji. Pada saat itu pendaftaran Jamaah Haji masih dilakukan secara manual sehingga diperlukan sistem pendaftar yang mampu memberikan jaminan kepastian dan rasa adil bagi Jamaah Haji yang masuk dalam daftar tunggu. Karena itu Kementrian Agama mengadopsi model *reservation control* untuk memperoleh seat pesawat dari PT. Garuda Indonesia. Perkembangan berikutnya, Kementrian Agama memebentuk sistem pelayanan pendaftaran haji berbasis komputer yang di kenal dengan istilah SSKOHAT.⁹

Satu langkah tepat yang telah diambil oleh Kementrian Agama dalam upaya meningkatkan pelayanan haji adalah dengan membangun suatu Sistem Komputerisasi Haji Terpadu atau disingkat SSKOHAT. Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SSKOHAT) merupakan sarana menumbuh

⁷Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji*, Bab 2, Pasal 2.

⁸Kementrian Agama RI, *Intisari Langkah-Langkah Pembenahan Haji* (Jakarta: Direktorat Jenderal Penyelenggara Haji dan Umroh, 2010), 191.

⁹Kementrian Agama RI, *Intisari Langkah-Langkah Pembenahan Haji*(Jakarta: Direktorat Jenderal Penyelenggara Haji dan Umroh, 2010), 192.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kembangkan sistem pelayanan pendaftaran haji yang bersifat manual ke arah *automatic* melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yang dilakukan di Tanah Air maupun Arab Saudi.¹⁰ SISKOHAT menjadi perangkat untuk mendata pendaftaran haji sehingga dapat diperoleh database Jamaah Haji setiap tahun berjalan, karena pendaftaran haji dilakukan sepanjang tahun. Sistem ini memberikan nomor porsi kepada setiap pendaftar dengan prinsip *first come first served*.¹¹

Pendataan haji melalui SISKOHAT dilakukan sepanjang tahun yang dapat dimonitor dan dikenali setiap saat secara *real time*. Sebagai penyelenggara dan pemberi layanan pada bidang pendaftaran ibadah haji kantor Kementerian Agama memiliki tanggung jawab penuh sebagai penyelenggara dan pemberi pelayanan kepada Jamaah Haji dengan mengeluarkan berbagai kebijakan yang menyangkut pelayanan ibadah haji mulai dari perumusan dan pelaksanaan, penyusunan norma-norma, standar operasional, prosuder dan kriteria, bimbingan teknis, monitoring operasional ibadah haji serta evaluasi dalam pelayanan pendaftaran ibadah haji.

Sebagai seksi penyelenggara dan pemberi pelayanan pada bidang pendaftaran ibadah haji Kota Pekanbaru, Kemenag Kota Pekanbaru memiliki tanggung jawab penuh sebagai penyelenggara dan pemberi layanan terhadap semua calon Jamaah Haji di Kota Pekanbaru dengan mengeluarkan berbagai kebijakan yang menyangkut sistem prosedur dan pelayanan ibadah haji mulai dari pelaksanaan, norma-norma standar operasional, prosedur dan kriteria, monitoring operasional ibadah haji serta pelayanan pendaftaran ibadah haji.¹²

Kementerian Agama Kota Pekanbaru merupakan salah satu instansi pemerintah yang berlokasi di jantung Ibu Kota Provinsi Riau, Pekanbaru. Mengingat letak dan wilayahnya yang berada di Ibu Kota Provinsi Riau, maka potret dan performancenya menjadi tolak ukur bagi Kementerian Agama

¹⁰Kementerian Agama RI, *Intisari Langkah-Langkah Pembenahan Haji*(Jakarta: Direktorat Jenderal Penyelenggara Haji dan Umroh, 2010), 193.

¹¹Kementerian Agama RI, *Intisari Langkah-Langkah Pembenahan Haji*(Jakarta: Direktorat Jenderal Penyelenggara Haji dan Umroh, 2010), 193.

¹²<https://indopos.co.id-lunasi-bpih-calhaj-pekanbaru> (di akses 23 Juni 2019)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Provinsi Riau. Sebab yang menjadi ukuran bagi masyarakat tentang keberhasilan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau sedikit banyaknya pasti dikaitkan dengan Kantor kementerian Agama Kota Pekanbaru. Apalagi pelayanan sehari-hari kepada masyarakat yang berkaitan dengan Kementerian Agama dilakukan oleh Kementerian Agama Kota Pekanbaru. Kementerian Agama Kota Pekanbaru adalah instansi pemerintah yang melayani masyarakat dalam urusan agama, dan tentunya berkaitan dengan pelayanan pendaftaran haji.¹³

Semakin banyak peningkatan minat masyarakat mendaftar ibadah haji, maka semakin ekstra pula kinerja yang harus dilakukan dan diperhatikan oleh Kementerian Agama Kota Pekanbaru agar pelayanan yang diberikan dapat berjalan secara efektif dan efisien sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Dalam hal ini tentu perlu adanya tindakan secara representatif dan berkesinambungan.

Berdasarkan data yang penulis paparkan ataupun fenomena-fenomena diatas yang sudah dijelaskan sebelumnya, membuat penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul, "**Sistem dan Prosedur Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementrian Agama Kota Pekanbaru**".

Penegasan Istilah

Dalam hal ini penulis mempertegas beberapa istilah dalam judul tersebut, terutama pada beberapa kata kunci yang penulis anggap penting untuk menghindari kesalahpahaman tentang pengertian istilah yang di pakai di dalam penelitian ini, maka penulis memberi penjelasan sebagai berikut:

1. Sistem Pelayanan

Sistem pelayanan adalah suatu kerangka dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, yang disusun dengan skema yang menyeluruh untuk melaksanakan suatu kegiatan atau fungsi utama dari perusahaan yang dihasilkan oleh suatu proses mengambil keputusan perusahaan dari

¹³<https://pekanbaru.kemenag.go.id>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

hari ke hari serta menyediakan informasi yang layak untuk para konsumen.¹⁴

Adapun maksud dari Sistem pelayanan dalam penelitian ini adalah Kerangka prosedur-prosedur yang disusun oleh pihak penyelenggaraan haji sehingga calon jamaah dapat menerima dan merasakan kepuasan pelayan yang diberikan mulai dari pelayanan pendaftaran haji, pembinaan haji, akomodasi transportasi perlengkapan haji dan sistem informasi (Siskohat).

2. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan merupakan langkah kegiatan yang dilakukan secara berurutan mulai langkah awal hingga langkah terakhir dalam rangka proses suatu pekerjaan, serta dapat dengan mudah menyelesaikan suatu masalah yang terperinci menurut waktu yang telah ditetapkan.¹⁵

Adapun maksud dari Prosedur pelayanan dalam penelitian ini adalah suatu pekerjaan yang sudah disusun dan harus diikuti sesuai dengan langkah kegiatan yang telah ditetapkan dibagian perhajian, misalnya mulai dari pendaftaran haji sudah ada prosedur yang ditetapkan untuk calon jamaah Pendaftaran Haji.

Pendaftaran haji adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh calon jamaah haji untuk mendaftarkan dirinya pada kementerian agama sebagai pihak penyelenggaraan ibadah haji, pelayanan pendaftaran haji meliputi pencatatan nama, alamat dan identitas lain nya dalam daftar (perihal pendaftar) ,pada dasarnya pendaftaran ini untuk melancarkan dan mempermudah proses pendaftaran Calon Jamaah Haji,sehingga dapat terorganisir dan teratur dengan cepat dan tepat dengan beberapa persyaratan yang telah ditentukan.¹⁶

¹⁴ Rudy Tantra, *Manajemen Proyek Sistem Informasi*, (Yogyakarta: CV.Andi Offset, 2012),1.

¹⁵ *Ibid*,2.

¹⁶ Sukayat Tata, *Manajemen Haji, Umrah,Dan wisata Agama* (Bandung : Simbiosia Rekatama Medika, 2016),4.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Adapun maksud dari Pendaftaran Haji dalam penelitian ini adalah Calon Jamaah haji harus melakukan pendaftaran diri sebelum menunaikan ibadah haji sesuai dengan persyaratan yang sudah ditetapkan.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latarbelakang di atas, maka penulis dapat merumuskan permasalahan yaitu: “Bagaimana Sistem dan Prosedur Pelayanan Pendaftaran Haji pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru?

Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui, menganalisa dan mendiskripsikan Sistem dan Prosedur Pelayanan Pendaftaran Haji Pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru .

2. Kegunaan Penelitian

a. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini di harapkan dapat menambah wawasan dan menjadi refrensi dalam mengembangkan ilmu pengetahuan, terutama berkaitan dengan Sistem dan Prosedur Pelayanan Pendaftaran Haji Pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh.

b. Kegunaan Praktis

- 1) Dengan penelitian ini di harapkan dapat memberikan masukan pada setiap pembaca agar dapat digunakan sebagai sumber bacaan dalam Sistem dan Prosedur Pelayanan Pendaftaran Haji pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh.
- 2) Hasil penelitian ini di harapkan mampu memberikan kontribusi bagi pengkajian dan pembelajaran pada Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi.
- 3) Sebagai syarat menyelesaikan perkuliahan Program Sarjana Strata Satu (S1) dan sebagai syarat memenuhi gelar Sarjana Sosial

(S.Sos) pada Jurusan Manajemen Dakwah Konsentrasi Manajemen Travelling Haji Umrah dan Wisata Agama Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sistematika Penulisan

Untuk memperoleh pembahasan yang sistematis, maka penulis perlu menyusun sistematika sedemikian rupa sehingga dapat menunjukkan hasil penelitian yang baik dan mudah dipahami. Adapun sistematika penulisan tersebut adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, penegasan istilah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan serta sistematika penulisan.

BAB II : KAJIAN TEORI DAN KERANGKA BERFIKIR

Bab ini menguraikan kajian teori, kajian terdahulu yang relevan dengan penelitian dan kerangka berpikir yang digunakan dalam penelitian.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjabarkan tentang jenis dan pendekatan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, sumber data, informan Penelitian, teknik pengumpulan data, vailiditas data serta teknik analisis data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM

Pada bab ini penulis mengemukakan sejarah berdirinya Kementrian Agama Kota Pekanbaru, visi misi, tujuan, struktur kepengurusan, tugas masing-masing, dan lain sebagainya.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis mengemukakan hasil penelitian, pembahasan dari hasil wawancara yang telah dilakukan dan data-data mengenai Sistem dan Prosedur Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

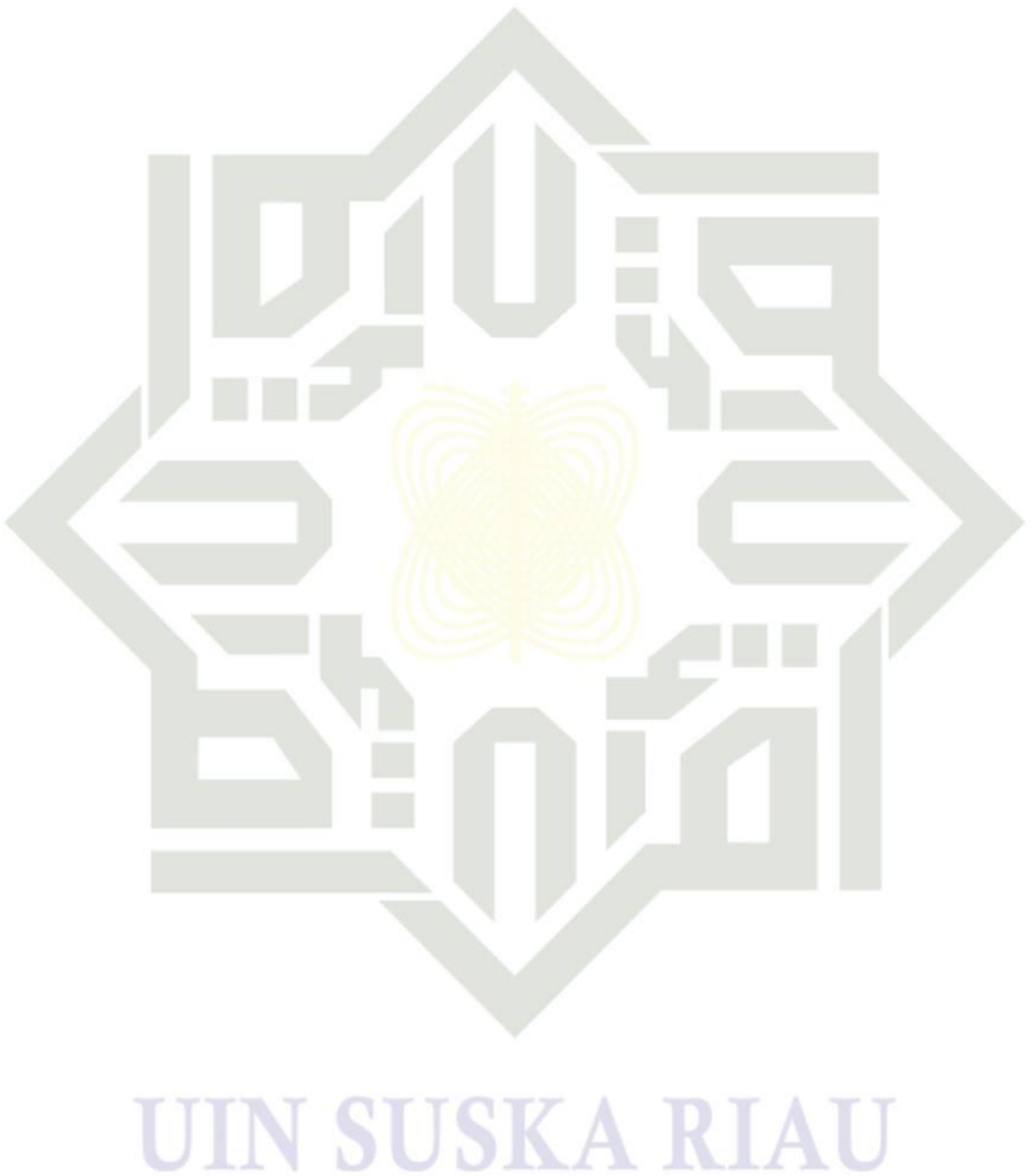
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dan saran serta lampiran-lampiran yang diperlukan dalam penelitian

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR

A Kajian Teori

1. Pengertian Sistem

Sistem merupakan sekumpulan sumber daya yang saling terkait untuk mencapai suatu tujuan (Bodnar and Hopwood, 2006:3). Dengan adanya sistem pengelola perusahaan dapat mengetahui alur yang pasti dalam melaksanakan kegiatan sesuai sasaran dan target perusahaan. Kegiatan yang kompleks tersebut membutuhkan urutan kegiatan yang lebih rinci. Suatu sistem terdiri dari beberapa prosedur dan prosedur dapat di artikan sebagai urutan kegiatan yang rinci. Perusahaan membutuhkan suatu alat yang dapat mengontrol praktek kegiatan sehari-hari dalam pelaksanaan sistem dan prosedur.¹⁷

Sistem sendiri menurut sejarahnya berasal dari bahasa Yunani yaitu “ sistema” yang berarti kesatuan, yakni keseluruhan dari bagian-bagian yang mempunyai hubungan satu dengan yang lainnya. Kata “sistema” tersebut yang pada akhirnya dikembangkan menjadi berbagai macam definisi yang bervariasi sesuai dengan bidang ilmu atau bidang kajian masing-masing, namun pada intinya masih tetap sama yaitu kumpulan dari sub-sub sistem yang saling berhubungan dan bekerja sama.

Menurut Ricard F. Neuschel dalam Jogiyanto, sistem sebagai urutan Operasi Klerikel (tulis menulis), biasanya melibatkan beberapa orang didalam satu atau lebih departemen yang diterapkan untuk menjamin penanganan yang seragam dari transaksi-transaksi bisnis yang terjadi. Adapun pendekatan yang lebih menekankan pada elemen atau komponen mendefinisikan sistem sebagai kumpulan dari elemen-elemen yang berinteraksi untuk mencapai tujuan tertentu.

¹⁷ Winda Kusuma Wardani, “Analisis Sistem Prosedur Pejualan dan Penerimaan Kas dalam Upaya Meningkatkan Pengendalian Intern Perusahaan”, *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* Vol. 12 No. 1 (Juli 2014), 3.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pendekatan yang lebih menekankan pada prosedurnya sebagai berikut : suatu sistem adalah suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan kegiatan atau untuk menyelesaikan suatu sasaran tertentu.¹⁸

2. Pengertian Prosedur

Prosedur berasal dari bahasa inggris “*procedure*” yang diartikan sebagai cara atau tata cara. Akan tetapi, kata *procedure* lazim digunakan dalam kosa kata Bahasa Indonesia yang dikenal dengan kata prosedur. Prosedur merupakan rangkaian langkah yang dilaksanakan untuk menyelesaikan kegiatan aktivitas sehingga dapat tercapai tujuan yang diharapkan secara efektif dan efisien, serta dapat dengan mudah menyelesaikan suatu masalah yang terperinci menurut waktu yang telah ditetapkan. Prosedur menjelaskan secara detail bagaimana aktivitas harus dilakukan.¹⁹

Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa sebuah sistem merupakan sekelompok jaringan dari berbagai prosedur yang disusun dalam rangkaian secara utuh dan menyeluruh yang saling berhubungan dan saling berinteraksi satu sama lain untuk mencapai tujuan.²⁰

2. Pelayanan

Pelayanan merupakan upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib di optimalkan baik individu maupun organisasi. Karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan. Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena proses pelayanan berlangsung secara rutin, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam

¹⁸ Rohmat Taufiq, *Sistem Informasi Manajemen*, (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2013 Cetakan Pertama), 1-4.

¹⁹ Arripple, “pengertian prosedur menurut para ahli”, Dalam <http://arripple.blogspot.com/2017/02/pengertian-prosedur-menurut-para-ahli.html> (diakses 09 Oktober 2019).

²⁰ Nanda Amauliane Karsintapura, “ Analisis Sistem dan Prosedur Pelayanan Jasa Pengobatan Rawat Inap dan Rawat Jalan dalam Meningkatkan Pengendalian Intren”, *Jurnal Administrasi Bisnis* (JAB) Vol.22 No.1 (1 Mei 2015), 2.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

masyarakat. Proses yang dimaksud dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan.²¹

Pelayanan merupakan kegiatan utama pada orang yang bergerak di bidang jasa, baik itu orang yang bersifat komersial ataupun yang bersifat non komersial. Namun dalam pelaksanaannya terdapat perbedaan antara pelayanan yang dilakukan oleh orang yang bersifat komersial yang biasanya dikelola oleh pihak swasta dengan pelayanan yang dilaksanakan oleh organisasi non komersial yang biasanya adalah pemerintah. Kegiatan pelayanan yang bersifat komersial melaksanakan kegiatan dengan berlandaskan mencari keuntungan, sedangkan kegiatan pelayanan yang bersifat non komersial kegiatannya lebih tertuju pada pemberian pelayanan kepada masyarakat (layanan publik atau umum) yang sifatnya tidak mencari keuntungan akan tetapi berorientasikan kepada pengabdian.²²

Berdasarkan pengertian diatas, bentuk pelayanan ada tiga yaitu :

- a. Layanan dengan lisan, merupakan layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Agar supaya layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh bidang-bidang yang memiliki tugasnya yaitu :
 - 1) Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya.
 - 2) Mampu memberikan penjelasan apa yang perlu, dengan lancar dan singkat tetapi jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
 - 3) Bertingkah laku sopan dan ramah-tamah.
 - 4) Meski dalam keadaan sepi tidak ngobrol dan bercanda dengan teman, karena menimbulkan kesan tidak disiplin dan melalaikan tugas.

²¹ Wibowo, *Manajemen Kinerja*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2016), 17.

²² Fandy Tjiptono dkk, *Pemasaran Strategi* (Yogyakarta : CV Andi Offset, 2008),74.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 5) Tidak melayani orang-orang yang ingin sekedar ngobrol.
- b. Layanan melalui tulisan. Layanan melalui tulisan merupakan bentuk pelayanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Layanan tulisan terdiri atas dua golongan : pertama, layanan berupa petunjuk informasi yang ditujukan pada orang-orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga. Kedua, layanan berupa reaksi tertulis atau permohonan, laporan, keluhan, pemberian/penyerahan, pemberitahuan dan lain sebagainya.
- c. Layanan dengan perbuatan. Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan dilakukan oleh petugas-petugas yang melakukan pekerjaannya. Layanan perbuatan dengan layanan lisan saling berkaitan karena hubungan lisan paling banyak dilakukan dalam hubungan pelayanan secara umum. Tujuan orang yang berkepentingan dalam mengurus dokumen haji ialah untuk mendapatkan pelayanan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan hanya sekedar ucapan, agar hasil dari pelayanan sangat memuaskan dan mendapatkan kualitas hasil yang memadai.²³

Pada dasarnya pelayanan terhadap pelanggan tergantung dari latar belakang karyawan tersebut, baik suku bangsa maupun pendidikan. Namun, agar pelayanan menjadi berkualitas dan memiliki keseragaman, setiap karyawan perlu dibekali dengan pengetahuan yang mendalam tentang dasar-dasar pelayanan. Kualitas yang diberikan tentunya harus sesuai dengan standar pelayanan.

Berikut ini dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dan dimengerti di setiap instansi :

- 1) Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih.
- 2) Percaya diri, bersikap akrab dan mudah senyum.
- 3) Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah kenal.

²³Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*, (Jakarta : PT Bumi Aksara, 2016), 196-197

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 4) Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan.
- 5) Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar.
- 6) Bersemangat dalam melayani masyarakat.
- 7) Jangan menyela atau memotong pembicaraan.
- 8) Mampu meyakinkan dan memberikan kepuasan.
- 9) Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan.
- 10) Bila belum dapat dilayani, beritahukan kapan akan dilayani.²⁴

3. Pelayanan Publik

Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik dalam memberikan definisi pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.²⁵

Tujuan pelayanan publik pasal 3 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 antara lain :

- a. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintah dan korporasi yang baik.
- c. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- d. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan Peraturan Menteri Agama Nomor 65 Tahun 2016 Pasal 1 Ayat 1 yang menyatakan bahwa Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan di Kementerian Agama sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-

²⁴ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta : PT Grafindo Persada,2006),18-20

²⁵ Hayat , *manajemen pelayanan publik*, (Depok : PT Grafindo Persada,2019),cet 3, 21.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan.²⁶

Tujuan pelayanan publik semata-mata untuk kepentingan masyarakat yang menerima pelayanan. Jika pelayanan baik, masyarakat akan merasa puas atas diterimanya pelayanan yang diberikan, kepuasan masyarakat menjadi acuan baik atau buruknya pelayanan.²⁷

Dalam Keputusan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Menpan) ada enam asas pelayanan publik, yaitu:

- a. Asas transparansi, sebuah unit pelayanan publik yang harus bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Asas Akuntabilitas, merupakan setiap proses dan hasil sebuah pelayanan publik harus dapat dipertanggung jawabkan kepada publik sesuai dengan ketentuan perundang-undang.
- c. Kondisional, sebuah pelayanan publik haruslah disesuaikan dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegangan pada prinsip efisien dan efektifitas.
- d. Partisipatif, mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak, dalam pelayanan publik tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, baik pemberi maupun penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing.²⁸

²⁶ Peraturan Menteri Agama, *Undang-Undang Nomor 65 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Terpadu Kementerian Agama*, BAB 1, Pasal 1

²⁷ *Op.Cit* 52

²⁸ Jailani, "Pelayanan Publik : Kajian Pendekatan Menurut Perspektif Islam", *Jurnal Al-Bayan* Vol. 19, No.27 (Januari- Juni 2013), 95-96.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Adapun Pasal 4 Undang-Undang No.25 Tahun 2009 menyatakan penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan :

- a. Kepentingan umum, yaitu memberikan pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan.
- b. Kepastian hukum, jaminan tewujudnya hak dan kewajiban penyelenggaraan pelayanan.
- c. Kesamaan hak, memeberikan pelayanan tidak membedakan suku, ras dan budaya agama.
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban, hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi pelayanan atau penerima pelayanan.
- e. Keprofesionalan, pelaksaan pelayanan yang harus memiliki kompetisi yang sesuai dengan bidang dan tugas nya.
- f. Partisipatif, peninggakatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi dan harapan masyarakat.
- g. Persamaan prilaku dan tidak diskriminatif, setaip warga negara berhak mendapatkan pelayanan yang adil.
- h. Keterbukaan, setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang di inginkan.
- i. Akuntabilitas, proses penyelenggaraan harus dapat mempertanggung jawabkan sesuai peraturan perundang-undangan.²⁹

4. Pandangan Islam tentang Pelayanan

Dalam pelayanan ada dua hal yang perlu diperhatikan sebagai alat pendekatan yang berhubungan dengan etika yaitu Pendekatan Deontologi. Pendekatan Teleologi yaitu bertolak dari pemahaman bahwa apa yang baik dan apa yang buruk atau apa yang seharusnya dilakukan oleh pejabat

²⁹Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*, Bab 2 ,Pasal 4.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

berdasarkan pada nilai kemaanfaatan yang akan diperoleh atau dihasilkan, yaitu baik atau buruk dilihat konsekuensi keputusan atau tindakan yang diambil secara komprehensif. Dalam konteks pelayanan Pendekatan Deontologi didasarkan atas prinsip-prinsip moral yang harus ditegakan, karena kebenaran yang ada di dalam dirinya dan tidak terkait dengan akibat atau konsekuensi dari keputusan atau tindakan yang telah dilakukan, pendekatan ini berdasarkan dan berlandaskan pada nilai moral, dalam mengambil kebijakan-kebijakan diharapkan selalu mengedepankan aspek moral sehingga kebijakan tersebut mampu membawa dampak positif bagi masyarakat.

Sebagaimana perbandingan prinsip-prinsip etika pelayanan telah dikembangkan oleh Institut Amerika, sebagaimana yang diterjemahkan oleh Gania.A yaitu :

- a. Jujur, dapat dipercaya, tidak berbohong, tidak menipu, tidak curang dan berbelit-belit.
- b. Integritas, berprinsip, terhormat, jujur, tidak menipu, tidak mengorbankan prinsip moral dan tidak bermuka dua
- c. Memegang janji, memenuhi janji serta mematuhi jiwa perjanjian sebagaimana isinya dan tidak menafsirkan isi perjanjian itu secara sepihak.
- d. Setia, loyal dan taat pada kewajiban yang semestinya harus dikerjakan.
- e. Adil, memperlakukan orang dengan sama, bertoleransi dan menerima perbedaan serta berpikiran terbuka.
- f. Perhatian, memperhatikan kesejahteraan orang lain dengan kasih sayang, dan memberikan kebaikan dalam pelayanan.
- g. Hormat, orang yang etis memberikan penghormatan terhadap martabat manusia, privasi dan hak menentukan nasib bagi setiap orang.
- h. Kewarganegaraan, kaum profesional sektor publik mempunyai tanggung jawab untuk menghormati dan menghargai serta mendorong perbuatan keputusan yang demokratis.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- i. Keunggulan, orang yang etis memperhatikan kualitas pekerjaannya, seseorang profesional sektor publik harus berpengetahuan dan siap melaksanakan wewenang publik.
- j. Akuntabilitas, orang yang etis menerima tanggung jawab atas keputusan, konsekuensi yang diduga dan kepastian dari mereka, dan memberi contoh kepada orang lain.
- k. Menjaga kepercayaan, orang-orang yang berada disektor publik mempunyai kewajiban khusus untuk memelopori dengan cara mencontohkan, untuk menjaga dan meningkatkan integritas dan reputasi proses legislatif.³⁰

Ditinjau menurut islam dalam hal ini sebagaimana Firman Allah dalam Al-quran surat At-Taubah Ayat 105

وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عِلْمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ ﴿١٠٥﴾

Artinya “Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rsulnya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu, dan kamu akan dikembalikan kepada Allah yang Maha Mengetahui akan gaib dan yang nyata, lalu diberitakannya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan”(QS At-Taubah : Ayat 105).³¹

Demikian pula Allah berfirman dalam surat Fussilat Ayat 46

مَنْ عَمِلْ صَالِحًا فَلِنَفْسِهِ ۖ وَمَنْ أَسَاءَ فَعَلَيْهَا ۚ وَمَا رَبُّكَ بِظَلَّامٍ لِّلْعَبِيدِ ﴿٤٦﴾

Artinya “Barangsiapa yang mengerjakan amal yang shaleh maka pahalanya untuk dirinya sendiri dan barangsiapa yang berbuat jahat maka dosanya atas dirinya sendiri, dan sekali-kali Tuhanmu tidaklah menganiaya hamba-hambanya” (QS Fussilat : Ayat 46).³²

Ayat tersebut menegaskan bahwa islam sangat memperhatikan sebuah pelayanan yang berkualitas, memeberikan yang baik dan bukan yang buruk. Pelayanan yang berkualitas bukan hanya mengantar atau

³⁰ Ibid , 98-101

³¹ Q.S At-Taubah (11): 105.

³² Q.S Fussilat (24): 46.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

melayani melainkan juga mengerti, memahami, dan merasakan. Dengan demikian maka penyampaian akan sampai pada *heart share* dan memperkuat posisi di dalam *mind share* konsumen. Tolak ukur kualitas pelayanan dalam islam disebut dengan standarisasi syariah, inilah yang kemudian dijadikan sebagai standar penilaian.³³

5. Standar Opresional Prosedur (SOP)

SOP (*Standard Operating Procedure*) pada dasarnya adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional standar yang ada di dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan serta penggunaan fasilitas-fasilitas. Proses yang dilakukan oleh orang-orang di dalam organisasi yang merupakan anggota organisasi agar berjalan efektif dan efisien, konsisten, standar dan sistematis.³⁴

Dengan adanya SOP semua kegiatan di suatu perusahaan dapat terancang dengan baik dan dapat berjalan sesuai kemauan perusahaan. SOP dapat didefinisikan sebagai dokumen yang menjabarkan aktivitas operasional yang dilakukan sehari-hari, dengan tujuan agar pekerjaan tersebut dilakukan secara benar, tepat, dan konsisten untuk menghasilkan produk sesuai standar yang telah ditetapkan sebelumnya (Tathagati, 2014). Adanya SOP akan membantu perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan.³⁵

Menurut santoso (2014) SOP terdiri dari 7 hal pokok yaitu efisiensi, konsisten, minimalisasi kesalahan, penyelesaian masalah, perlindungan tenaga kerja, peta kerja, dan batasan pertahanan.

³³ Sunardi, “ Kualitas Pelayanan dalam Islam dan Kepercayaan Terhadap Lembaga Amil Zakat Infaq Sedekah Rumah Yatim Arrohman Indonesia” , *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 87.

³⁴ Fauzi Pahlevi, “ Implementasi Standard Operating Procedure (SOP) Penyelenggaraan Umrah Pada PT Tur Silahturahmi Nabi”,(Skripsi Program SI Manajemen Dakwah Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2014),18.

³⁵ Gabriele, “Analisis Penerapan Standat Operasional Prosedur (SOP) Di Depanatemen Marketing Dan HRD PT Cahaya Indo Persada”, *Jurnal Agro vol. 6, No.1* (2018),2.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Efisiensi, Efisiensi diartikan sebagai suatu ketepatan, efisiensi berupa hal-hal yang berhubungan dengan kegiatan atau aktifitas yang diharapkan akan menjadi lebih tepat dan tidak hanya cepat saja, melainkan sesuai dengan tujuan dan target yang di inginkan.
- b. Konsistensi, Konsistensi dapat diartikan sebagai ketetapan atau hal-hal yang tidak berubah maka dapat di kalkulasi dengan tepat. Keadaan yang konsisten akan memudahkan pengukuran untung rugi, juga regulasi pemasaran oleh karena itu semua yang terlibat di dalamnya sangat membutuhkan disiplin tinggi.
- c. Minimalisasi kesalahan, Minimalisasi kesalahan yaitu dapat menjauhkan segala eror disegala area tenaga kerja. Standar Operasional Prosedur (SOP) menjadi panduan pasti yang membimbing tiap pegawai menjalankan aktivitas kerjanya secara sistematis.
- d. Penyelesaian masalah Standar Operasional Prosedur (SOP) juga dapat menjadi penyelesaian masalah yang mungkin juga timbul dalam aktivitas perusahaan atau institusi. Terkadang konflik antar karyawan sering terjadi, bahkan seolah olah tidak ada penengah yang bisa memecahkan konflik yang dimaksud, tetapi apabila dikembalikan kedalam Standar Operasional Prosedur(SOP) yang sebelumnya sudah di susunsecara tepat, maka tentu saja kedua belah pihak harus tunduk pada Standar Operasional Prosedur (SOP) tersebut.
- e. Perlindungan tenaga kerja, Perlindungan tenaga kerja adalah langkah-langkah pasti dimana memuat segala tata cara untuk melindungi tiap-tiap sumber daya dari potensi pertanggung jawaban, dan berbagai persoalan personal. Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam hal ini di maksud melindungi hal-hal yang berkaitan dengan persoalan pegawai sebagai loyalitas perusahaan dan pegawai sebagai individu secara personal.
- f. Peta kerja Peta kerja, sebagai pola-pola dimana semua aktivitas yang sudah tertata rapi bisa dijalankan dalam pikiran masing-masing sebagai suatu kebiasaan yang pasti. Dengan Standar Operasional Prosedur

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

(SOP), pola kerja menjadi lebih fokus dan tidak melebar kemana-mana, hal ini terkait dengan poin pertama yang efisien, bahwa salah satu syaratnya adalah fokus terhadap peta yang akan dijalankan.

- g. Batas pertahanan, Batasan pertahanan di pahami sebagai langkah *defense* dari segala inspek sibaik dari pemerintah ataupun pihak-pihak relasi yang menginginkan kejelasan peta kerja perusahaan. Standar Operasional Prosedur (SOP) bisa di ibaratkan sebagai benteng pertahanan yang kokoh karena secara prosedural segala aktifitas institusi ataupun perusahaan sudah tertera dengan jelas. Oleh karena itu, inspeksi-inspeksi yang bersifat datang dari luar perusahaan tidak bisa menjadikan hal-hal yang sudah termuat dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk merubah ataupun menggoyahkan perusahaan.³⁶

Manfaat organisasi harus menjalankan kegiatan-kegiatan tersebut secara efektif dan efisien, agar daya saing dan kualitas layanan meningkat. Cara paling tepat untuk mewujudkan efektifitas dan efisiensi kegiatan, salah satunya adalah dengan menerapkan prosedur-prosedur SOP, dengan manfaat yang jelas pula. Secara rinci, manfaat-manfaat yang diperoleh oleh organisasi dengan menyusun dan menerapkan SOP adalah sebagai berikut :

- a. Menjamin adanya standarisasi pelaksanaan SOP
- b. Menjamin adanya standarisasi kebijakan
- c. Menjamin adanya standarisasi penggunaan dan distribusi formulir,blanko, dan dokumen dalam prosedur
- d. Menjamin adanya standarisasi sistem administrasi (termasuk kegiatan penyimpanan arsip dan sistem dokumen)
- e. Menjamin adanya standarisasi validasi
- f. Menjamin adanya standarisasi pelaporan
- g. Menjamin adanya standarisasi kontrol

³⁶*Ibid* ,2-4.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- h. Menjamin adanya standarisasi pelaksanaan evaluasi dan penilaian kegiatan organisasi perusahaan
- i. Menjamin adanya standarisasi pelayanan dan tanggapan kepada pihak luar organisasi
- j. Menjamin adanya standarisasi keterpaduan dan keterkaitan diantara satu prosedur dengan prosedur operasional lainnya dalam konteks dan kerangka tujuan organisasi.³⁷

6. Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh

Penyelenggaraan Ibadah Haji merupakan tugas dan menjadi tanggung jawab pemerintah dibawah koordinasi Menteri Agama. Ibadah Haji merupakan rukun Islam yang kelima yang menjadi harapan semua muslim untuk melaksanakan kewajibanya bagi yang telah memenuhi persyaratan mampu baik secara fisik, maupun materi. Penyelenggaraan Ibadah Haji adalah untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan yang sebaik-baiknya melalui sistem dan manajemen penyelenggaraan yang baik agar pelaksanaan Ibadah Haji dapat berjalan dengan aman, tertib, lancar dan nyaman sesuai dengan tuntutan agama serta jamaah haji dapat melaksanakan ibadah haji secara mandiri sehingga diperoleh haji yang mabrur.³⁸

(UU No. 17/1999, Pasal 6) Ayat (1) Penyelenggaraan Haji merupakan tugas Nasional dan menjadi tanggung jawab Pemerintah dibawah koordinasi Menteri; Ayat (2) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Menteri melakukan koordinasi dan/atau bekerjasama dengan departemen/lembaga/instansi terkait dan Pemerintah Arab Saudi; Ayat (3) Penyelenggara Ibadah haji adalah Pemerintah dan/atau masyarakat; Ayat (4) Persyaratan Penyelenggara dan jenis kegiatan penyelenggaraan ibadah haji yang dapat dilaksanakan oleh masyarakat sebagaimana dimaksudkan pada ayat (3) diatur dengan keputusan Menteri.³⁹

³⁷ *Op. Cit*, 25.

³⁸ <https://muslim.or.id/10091-fiqih-haji-1-hukum-dan-syarat-haji.html>, (diakses 05 oktober 2019).

2019)

³⁹ “Undang-undang penyelenggaraan haji”, Dalam http://hukum.unsrat.ac.id/uu/uu_17_1999.htm (diakses 31 oktober 2019)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Penyelenggaraan haji adalah suatu sistem kegiatan dengan sub-sub sistemnya yaitu Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH), pendaftaran, pembinaan, kesehatan, keimigrasian, transportasi, akomodasi, penyelenggaraan ibadah haji dan umroh, dan penyelenggaraan ibadah haji mengacu pada perundang-undangan. Penyelenggaraan ibadah haji yaitu rangkaian kegiatan pelaksanaan ibadah haji yang meliputi⁴⁰ :

- a. Pembinaan mencakup penyuluhan, bimbingan jamaah, petugas haji dan penyelenggaraan ibadah haji yang termasuk di dalamnya pembinaan KBIH dan pasca haji.
- b. Pelayanan mencakup pendaftaran haji, dokumentasi haji dan pemvisaan, perjalanan, transportasi haji, akomodasi haji, prasarana dan pembekalan haji.
- c. Perlindungan haji antara lain dalam bentuk keamanan perjalanan haji, kepastian keberangkatan bagi yang telah melunasi pembayaran BPIH dan perlindungan dari pihak-pihak yang merupakan jamaah termasuk dari penyelenggaraan haji.
- d. Undang-undang No. 17 Tahun 1999, Pasal 8). (1) Menteri dapat membentuk panitia Penyelenggara Ibadah Haji di tingkat pusat, di tingkat daerah, dan di Arab Saudi sesuai dengan kebutuhan; (2) Dalam Rangka Penyelenggaraan Ibadah Haji.

Pembinaan adalah suatu tindakan, proses, hasil atau pernyataan menjadi lebih baik. Dalam hal ini menunjukkan adanya kemajuan, peningkatan, pertumbuhan, evolusi, atas berbagai kemungkinan berkembang atau peningkatan itu sendiri bisa berupa tindakan, proses atau pernyataan dari suatu tujuan dan kedua pembinaan itu bisa menunjukkan kepada perbaikan atas sesuatu.⁴¹

Berdasarkan pengertian diatas, bahwa pembinaan adalah membangun, mengusahakan, dan mengembangkan kemampuan secara

⁴⁰ Muhammad Ali Yusni, "Studi Pelayanan Haji di Kementrian Agama Kota Samarinda", *Jurnal Ilmu Pemerintahan* Vol.3, No. 1 (2015), 323-324

⁴¹ <http://Xema.Blogspot.Com/Pengertian-Fungsi-Pembinaan-Menurut.html> 19, des 2019

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bersama-sama dalam kegiatan ibadah haji demi terlaksanakannya ibadah haji yang nyaman, aman, dan tentram untuk menjalankannya.

Pembinaan Calon Jamaah Haji dapat disesuaikan dengan bentuk dan kondisi meliputi:

- a. Pembinaan perorangan
- b. Pembinaan kelompok
- c. Pembinaan massal,⁴²

Pembinaan atau bimbingan diberikan Kementerian Agama Kota Pekanbaru sebagai pihak penyelenggara untuk bekal perjalanan Jamaah Haji agar jamaah mengetahui manasik perjalanan haji. Adapun untuk pembinaan jamaah haji dilakukan melalui tiga bagian yaitu :

- a. Bimbingan Pra Haji atau pembinaan haji di Tanah Air, pembinaan yang dilakukan sebelum berangkat ke Tanah Suci agar calon jamaah mengerti dan memahami bagaimana cara beribadah haji ketika berada di Tanah Suci nanti.
- b. Bimbingan yang dilakukan ketika berada di Tanah Suci, pembimbing mendampingi dan memberi pengarahan kepada jamaah agar pelaksanaan ibadah haji lancar sesuai dengan tata cara ibadah haji.
- c. Bimbingan Pasca Haji, bimbingan yang dilakukan setelah pelaksanaan ibadah haji untuk mempertahankan kemambruran haji.

Menunjuk petugas operasional yang menyertai Jamaah Haji, yang terdiri atas :

- a. Tim Pembimbing Ibadah Haji Indonesia, yang disingkat TPIHI
- b. Tim Kesehatan Haji Indonesia, yang disingkat TKHI
- c. Tim Pemandu Haji Indonesia, yang disingkat TPHI.⁴³

Adapun Prosedur pendaftaran haji reguler berdasarkan peraturan Menteri Agama No. 13 Tahun 2018 sebagai berikut :

⁴² Achmad Nidjam dan Alatief Hanan, *Manajemen Haji: Studi Kasus dan Telaah Implementasi Knowledge Workers*, (Jakarta: Zikrul Hkaim, 2001), cet.1, 71-72

⁴³ Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 17 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Haji*, Bab 3, Pasal 8.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Beragama islam
- b. Buka tabungan haji RP.25 Juta di Bank atas nama yang bersangkutan
- c. Nomor validasi dari Bank
- d. Pas foto 3x4 10 lembar,dengan ketentuan tampak wajah 80% latar belakang putih
- e. Poto kopi KTP (Kartu Tanda penduduk) 2 lembar
- f. Poto kopi KK (Kartu keluarga) masing-masing 2lembar
- g. Poto kopi salah satu dari surat nikah/akta lahir atau ijazah sebanyak dua lembar
- h. Cek golongan darah bagi yang belum tau
- i. Poto kopi buku tabungan (rekening) 1 lembar
- j. Usia minimal 12 tahun pada saat mendaftar

7. Pandangan Islam tentang Ibadah Haji

Haji merupakan rukun Islam yang kelima. Ketika seseorang sudah berhasil menunaikan keempat rukun Islam sebelum haji (syahadat, shalat, puasa, dan zakat), maka seseorang terdorong untuk menunaikan haji. Orang yang mendapatkan keutamaan haji disebut haji mabrur berasal dari kata Al-birr yang barmakna “ketaatan” haji yang mabrur berarti tata cara hajinya dilaksanakan sesuai ketentuan Allah dan Rasulullah.

Dalam Islam, penekanan haji tidak sekuat penekanan syahadat, shalat, puasa, dan zakat. Dengan kata lain, ibadah haji memiliki dua status hukum, wajib bagi yang mampu dan tidak wajib bagi yang tidak mampu. Kesimpulan ini didapatkan dari Al Qur'an Surat Âli 'Imrân ayat 97: *“mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, yaitu (bagi) orang yang mampu mengadakan perjalanan ke Baitullah”*. Mampu dalam ayat ini memiliki makna mampu secara keilmuan, finansial, fisik, psikis, dan keamanan dalam perjalanan.⁴⁴

⁴⁴ Kholilurrohman, “Hajinya Lansia di tinjau dari Perspektif Bimbingan dan Konseling Islam”, Jurnal Al-Balagh Vol 2, No.2 (Juli-September 2017),232.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

B. Kajian Terdahulu

Dalam penelitian ini, penulis akan mendeskripsikan pada penelitian-penelitian lain yang berbentuk skripsi dan ada relevansinya dengan judul di atas. Adapun penelitian yang hampir mirip dan sama namun berbeda dengan penelitian ini yaitu penelitian yang berjudul:

Penelitian yang dilakukan oleh Ali Hanafiah seorang mahasiswa Uin Syarif Hidayatullah dalam penelitiannya mengangkat judul “*Strategi Pelayanan Kesehatan Haji Kantor Kementrian Agama Kabupaten Bogor Terhadap Jamaah Haji Tahun 2010*”. Dari permasalahan tersebut, menyimpulkan kegiatan pelayanan kesehatan Kementrian Agama Kabupaten Bogor , strategi pelayanan yang telah diterapkan sudah berjalan lancar, tidak berbelit-belit semua sudah diatur dalam strategi, baik itu dalam pelayanan dan penyampaian secara praktek maupun teori agar para jamaah selalu menjaga kesehatan dan memberikan jaminan kesehatan kepada Jamaah Haji agar ketika di Tanah Suci tidak ada penyakit yang menular terjadi kepada Jamaah Haji, sehingga Jamaah Haji selalu sehat baik selama keberangkatan maupun kembali ke Tanah Air,sudah tersusun dengan startegi yang ada di Kemenag Kabupaten Bogor.

Perbedaan isi skripsi Ali Hanafiah dengan penulis terletak pada tentang apa yang menjadi fokus penelitian Ali Hanafiah ini membahas tentang Strategi Pelayanan Kesehatan Terhadap Jamaah Haji yang lebih fokus pada strategi pelayanan kesehaatan, sedangkan penulis membahas sistem dan prosedur pelayanan pendaftaran haji yang lebih fokus pada bagaimana sistem dan prosedur pelayanan pendaftaran haji yang mana lebih menekankan menjadi pelayanan yang berkualitas, professional dan dapat dipercaya disebuah organisasi dan masyarakat.⁴⁵

Penelitian yang dilakukan oleh Achni Sutopo seorang mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta dalam penelitiannya mengangkat judul “*Kualitas Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil*

⁴⁵Ali Hanafiah, *Strategi Pelayanan Kesehatan Haji Kantor Kementrian Agama Kabupaten Bogor Terhadap Jamaah Haji Tahun 2010*,Skripsi (Jakarta : Dakwah dan Ilmu Komunikasi, 2011)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kabupaten Temanggung” Dari permasalahan tersebut menyimpulkan kegiatan pelayanan publik dimana Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil tempat masyarakat dalam pengurus Kartu Keluarga, KTP dll, yang mana pemerintahan daerah harus terus menerus meningkatkan kualitas pelayanan yang sangat memuaskan bagi masyarakat demi kemakmuran kesejahteraan masyarakat, agar bisa menciptakan strategi pelayanan efisien, karena di Dinas Kependudukan Catatan Sipil (Dindikcapil), masyarakat harus mengantri panjang untuk mengurus berbagai keperluan mereka, dan prasarana yang kurang memadai seperti kurangnya fasilitas di dalam ruangan yang tidak memiliki AC, kurangnya tempat duduk, dan kamar mandi sehingga masyarakat yang mengantri merasakan kurang nyaman dengan adanya mengantri panjang, kurangnya masyarakat yang tidak mengetahui *website* resmi Dinas Kependudukan Catatan Sipil (Dindikcapil) sehingga masyarakat banyak yang kurang membawa persyaratan untuk mengurus keperluan, dan kurangnya pelayanan petugas Dinas Kependudukan Catatan Sipil (Dindikcapil) ketika masyarakat memberikan pertanyaan masalah persyaratan yang harus mereka urus.

Perbedaan isi skripsi Achni Sutopo dengan penulis terletak pada tentang apa yang menjadi fokus penelitian Achni Sutopo ini membahas tentang kualitas pelayanan publik Dinas Kependudukan Catatan Sipil (Dindikcapil) yang lebih fokus pada kualitas pelayanan publik, sedangkan penulis membahas sistem dan prosedur pelayanan pendaftaran haji yang lebih fokus pada bagaimana sistem dan prosedur pelayanan pendaftaran haji yang mana lebih menekankan menjadi pelayanan yang berkualitas, profesional dan dapat dipercaya disebuah organisasi dan masyarakat, sehingga para masyarakat yang ingin mendaftar haji di Kementerian Agama Kota Pekanbaru bisa mendapatkan pelayanan yang diinginkan dan tidak terlalu lama untuk mengantri dalam proses pendaftaran.⁴⁶

⁴⁶ Achni Sutopo, *Kualitas Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Temanggung*, Skripsi (Yogyakarta : Program Pendidikan Administrasi Perkantoran, 2017)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Penelitian yang dilakukan oleh Ramadhan seorang mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya dalam penelitiannya mengangkat judul “*Prosedur Pelayanan Customer Service Pada PT Bank BRI Syariah Cabang Gubeng Surabaya*”. Dari permasalahan tersebut menyimpulkan bahwa PT Bank BRI Syariah cabang Gubeng Surabaya mempunyai prosedur bagaimana setiap customer melayani nasabah yang datang ke Bank BRI Syariah, mulai dari prosedur pelayanan penerimaan nasabah, prosedur penanganan keluhan nasabah, prosedur pembukaan rekening tabungan, prosedur pembukaan rekening giro, prosedur pembukaan rekening deposito, setiap *customer service* memiliki kegiatan yang di tujukan atau di peruntukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.

Perbedaan isi skripsi Ramadhan dengan penulis terletak pada tentang apa yang menjadi fokus penelitian Ramadhan ini membahas tentang Prosedur Pelayanan *Customer Service*, yang lebih fokus pada prosedur pelayanan, sedangkan penulis membahas sistem dan prosedur pelayanan pendaftaran haji yang lebih fokus pada bagaimana sistem dan prosedur pelayanan pendaftaran haji yang mana lebih menekankan menjadi pelayanan yang berkualitas, profesional dan dapat dipercaya disebuah organisasi dan masyarakat, sehingga para masyarakat yang ingin mendaftar haji di Kemeterian Agama Kota Pekanbaru bisa mendapatkan pelayanan yang di inginkan dan tidak terlalu lama untuk mengantri dalam proses pendaftaran.⁴⁷

Kerangka Pikir

Kerangka berpikir dapat berupa kerangka teori dan dapat pula berupa kerangka penalaran logis. Kerangka berpikir merupakan uraian ringkas tentang teori yang digunakan dan cara menggunakan teori tersebut dalam menjawab pertanyaan penelitian. Kerangka berpikir itu bersifat operasional yang diturunkan dari satu atau beberapa teori atau dari beberapa pernyataan-pernyataan logis.

⁴⁷ Ramadhan, *Prosedur Pelayanan Customer Service Pada PT Bank BRI Syariah Cabang Gubeng Surabaya* rangkuman tugas akhir (surabaya : Program Pendidikan manajemen, 2016)

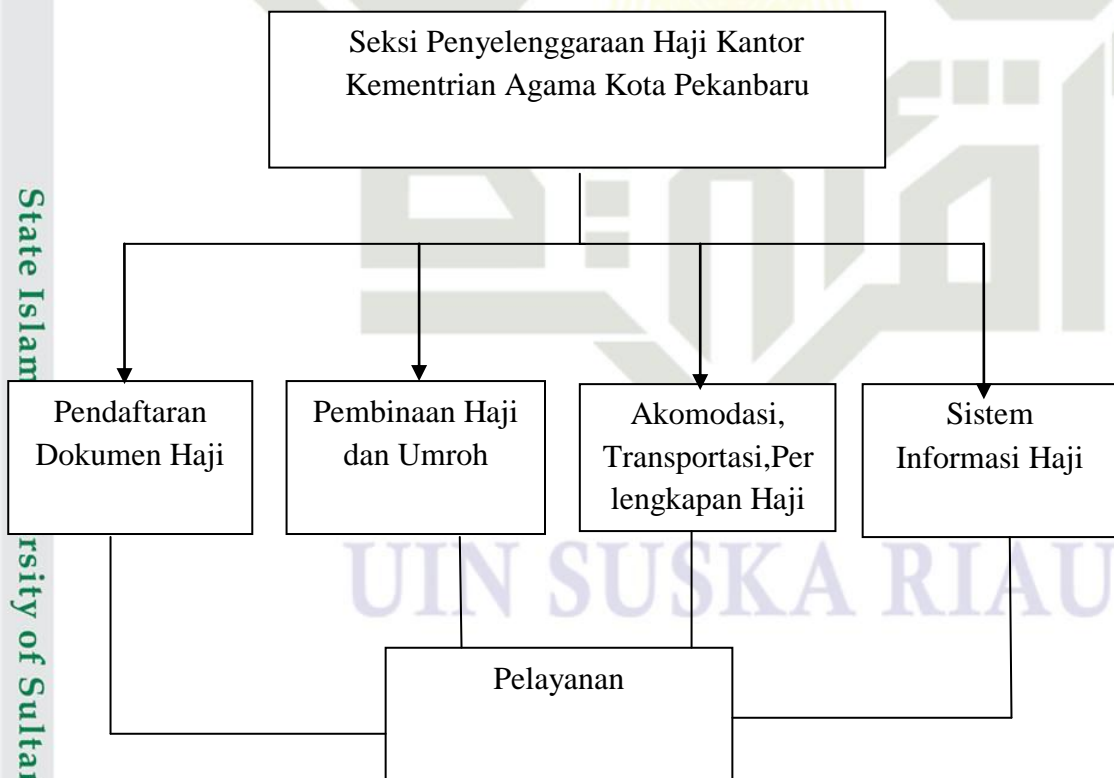
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Di dalam kerangka berfikir inilah akan didudukkan masalah penelitian yang telah di identifikasikan dalam kerangka teoritis yang relevan dan mampu mengungkap, menerangkan serta menunjukkan perspektif terhadap masalah penelitian. Ada dua bagian umum dalam berpikir yang selalu digunakan baik dalam berpikir sehari-hari maupun berpikir dalam sebuah penelitian ilmiah, yaitu: *Pertama*, Deduksi proses berpikir yang menggunakan premis-premis umum bergerak menuju premis khusus. Dari umum ke khusus. *Kedua*, Induksi merupakan proses berpikir yang menggunakan premis-premis khusus bergerak menuju premis umum dari khusus ke umum.

Kerangka berpikir merupakan kerangka penalaran logis atau urutan berpikir logis sebagai suatu ciri dari cara berpikir ilmiah yang digunakan. cara menggunakan logika tersebut dalam memecahkan masalah di Kementerian Agama Kota Pekanbaru dalam Menganalisis Sistem dan Prosedur Pelayanan Pendaftaran Haji dan Umroh. Dasar penelitian ini menjelaskan tentang Kerangka Pemikiran melalui beberapa teori tertentu.⁴⁸

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran



⁴⁸Sukandarrumidi, *Metodologi Penelitian Petunjuk Praktis untuk Peneliti Pemula*, Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2006), 88.

Berdasarkan kerangka pemikiran yang digambarkan di atas dapat dijelaskan bahwa sistem dan prosedur pelayanan pendaftaran haji pada seksi penyelenggaraan haji Kementerian Agama Kota Pekanbaru dapat di katakan pelayanan yang berkualitas apabila telah mencukupi standar prosedur pendaftaran haji.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Pendekatan metode adalah suatu prosedur atau cara untuk mengetahui sesuatu yang mempunyai langkah-langkah sistematis.⁴⁹ Dalam penelitian ini metode yang digunakan untuk mengungkapkan permasalahan adalah menggunakan pendekatan kualitatif sebagai acuan.

Menurut bogdan dan taylor, mengemukakan bahwa metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.⁵⁰

Penelitian kualitatif bertujuan memperoleh gambaran seutuhnya mengenai suatu hal menurut pandangan manusia yang diteliti penelitian kualitatif berhubungan dengan ide, presepsi, pendapat atau kepercayaan orang yang diteliti dan kesemuanya tidak dapat diukur dengan angka.⁵¹

B. Lokasi dan Waktu Tempat Penelitian

Lokasi penelitian ini bertempat di Kementrian Agama Kota Pekanbaru, Jl.Rambutan No.1 Simpang Arifin Ahmad Pekanbaru.

Sumber Data

Yang dimaksud sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data dapat diperoleh. Dalam penulisan ini penulis menggunakan dua sumber data yaitu:

1. Data Primer

Menurut Hasan data primer ialah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung di lapangan oleh orang yang melakukan penelitian atau bersangkutan. Data primer di dapat dari sumber informan yaitu

⁴⁹ Rachmat Kriyantono, *Teknik Praktis Riset Komunikasi*, (Jakarta : Kencana,2006), 95

⁵⁰ LexyJ.Meleong,M.A, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung:PT.Remaja Rosdakarya, 1996),3

⁵¹ *Opcit*, 57

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

individu atau perseorangan seperti hasil wawancara yang dilakukan peneliti. Data primer ini antara lain ;

- 1) Catatan hasil wawancara
- 2) Hasil observasi lapangan
- 3) Data-data mengenai informan

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber- sumber yang telah ada. Data ini untuk mendukung informasi primer yang telah diperoleh yaitu dari bahan pustaka, literatur, penelitian terdahulu dan buku.⁵²

D. Sumber Data/Informan Penelitian

Adapun yang menjadi subjek dalam penelitian ini adalah Kementerian agama Kota Pekanbaru, dan ada tiga orang narasumber yaitu :

NAMA	STATUS	KET
Drs H. Amnan	Staff Pegawai	Key informan
H. Pujiyanto, S.Ag	Staff Pegawai	Perlengkapan haji
M. Indra Al Gazi, S.Sos	Staff Pegawai	Pengelolaan data haji

Serta data merupakan rekaman atau gambaran atau keterangan suatu hal atau fakta. Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian, maka sumber data yang dipakai, yaitu :

1. Data Primer

Data primer adalah data yang di peroleh penulis langsung dari objek yang diteliti. Sumber data primer di peroleh dari semua informan melalui teknik wawancara dan observasi terhadap objek penelitian tentang sistem dan prosedur pelayanan pendaftaran haji reguler Kementerian Agama Kota Pekanbaru dalam pelayanan pendaftaran Jamaah Haji .

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumen, publikasi yang sudah dalam bentuk jadi, atau data yang di peroleh melalui bahan

⁵²Sumadi Suryabrata, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 1995),84

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kepastakaan. Sumber data yakni data yang sudah bentuk jadi seperti data dokumen dan publikasi, sumber data yang digunakan dalam penelitian ini berkaitan dengan Kementerian Agama Kota Pekanbaru Dalam Pelayanan Pendaftaran Jamaah Haji.⁵³

E Teknik Pengumpulan Data

Mengumpulkan data merupakan langkah untuk memecahkan suatu masalah tertentu. Untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, maka teknik pengumpulan data yang digunakan sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data yang digunakan pada riset kualitatif melalui pengamatan secara langsung terhadap suatu objek penelitian untuk melihat dengan dekat kegiatan yang dilakukan objek tersebut.⁵⁴ Observasi yang dilakukan penulis adalah dengan melakukan pengamatan pada proses penganalisaan sistem dan prosedur pelayanan pendaftaran haji regular. Berbagai fakta dan data yang diperoleh lewat pengamatan nantinya akan dikumpulkan untuk menarik sebuah informasi.

2. Wawancara

Wawancara adalah percakapan antara periset dan informan dengan maksud tertentu. Wawancara merupakan metode pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari sumbernya.⁵⁵ Wawancara dalam penelitian ini yaitu melakukan tanya jawab secara langsung dengan informan penelitian. Teknik yang digunakan adalah teknik wawancara terstruktur dan tidak terstruktur. Hal ini bertujuan memberikan kebebasan kepada penulis untuk bertanya, namun tetap terarah pada masalah penelitian yang diangkat.

⁵³ Aan Komariah, “*Metodologi Penelitian Kualitatif*” (Bandung: Alfabeta, 2014), 150.

⁵⁴ *Opcit*, 110

⁵⁵ Lexy J. Moleong, M.A, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung : PT. Remaja Rosdakarya, 1996), 135

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah mengumpulkan data dengan cara mengambil data-data dari catatan, dokumentasi, administrasi yang sesuai dengan masalah yang diteliti. Dalam hal ini dokumentasi diperoleh melalui dokumen-dokumen atau arsip-arsip dari lembaga yang diteliti.⁵⁶. Dokumentasi dalam penelitian ini berupa foto-foto kegiatan dan arsip-arsip yang terkait dengan pembahasan menganalisa sistem dan prosedur pelayanan pendaftaran haji regular pada seksi penyelenggaraan haji dan umroh kantor Kementrian Agama Kota Pekanbaru. Dari dokumentasi tersebut, nantinya penulis gunakan untuk mengumpulkan data dengan mempelajari bahan tertulis sehingga dapat membantu penulis dalam mencari informasi yang terkait dengan permasalahan penelitian.

F. Validitas Data

Validitas riset kualitatif terletak pada proses sewaktu periset turun langsung ke lapangan mengumpulkan data dan sewaktu proses analisis data.⁵⁷ Yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah metode analisis trigulasi sumber data. Analisis trigulasi sumber data adalah metode menganalisis jawaban subjek dengan meneliti kebenarannya dengan data empiris (sumber data lainnya) yang tersedia, Jawaban subjek tersebut di *cross-check* dokumen yang ada.⁵⁸.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan beberapa cara anatara lain, melakukan pencatatan dan dokumentasi data secara teliti dan terbuka, transparansi mengenai prosedur dilapangan dan hal-hal yang diungkapkan, membandingkan hal-hal yang dicapai melalui metode wawancara dan observasi, serta cek dan ricek kepada para subjek.

⁵⁶Rahmat Kriyantono, *Teknis Praktis Riset Komunkiasi*, (Jakarta: Kencana, 2006), 120

⁵⁷Ibid, 70

⁵⁸Ibid,72

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Teknik Analisis Data

Menurut Patton Analisis data kualitatif adalah proses mengorganisasikan data kedalam pola, dan satuan uraian dasar sehingga dapat dirumuskan hipotesis kerja dan dapat ditemukan teori dari data.⁵⁹ Untuk menganalisis data, penulis menjelaskan bagaimana analisis system dan prosedur pelayanan pendaftaran haji. Sebagai sumber data, penulis melakukan observasi langsung dan wawancara dengan informan penelitian. Data yang diperoleh dari observasi dan wawancara akan dideskripsikan secara kualitatif dengan didukung data yang didapat dari berbagai dokumen, literatur, serta data-data yang berhubungan dengan pembahasan skripsi ini. Maka penulis mendapatkan jawaban penelitian dengan menganalisa data berdasarkan informasi-informasi yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan mengacu pada kerangka teori.

⁵⁹ *Opcit*, 103

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A Sejarah Kementerian Agama Kota Pekanbaru

Kementerian Agama Kota Pekanbaru merupakan salah satu kantor Kementerian Agama dibawah Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau yang berada di Tanjung Ibu kota Provinsi Riau, maka potret dan performancenya menjadi tolak ukur bagi Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau.

Pada awal berdirinya ada 3 kantor perwakilan pemerintah yang mengurus bidang keagamaan di Kota Madya Pekanbaru yakni:⁶⁰

1. Kantor inspeksi pendidikan Agama Islam Kota Madya Pekanbaru dengan kepala kantor bernama M.Yahya yang beralamat di Jalan Jenderal Sudirman simpang Jalan Kartini Pekanbaru.
2. Kantor inspeksi penerangan agama Kota Madya Pekanbaru dengan kepala H. Sawir Abdullah, BA yang beralamat di Jalan Diponegoro Pekanbaru.
3. Kantor inspeksi urusan agama Kota Madya Pekanbaru dengan kepala kantor Baharuddin Yusuf yang beralamat di Jalan Diponegoro Pekanbaru. Terbitnya keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 1975 tentang susunan organisasi dan tata kerja Departemen Agama, maka dari situlah kantor Perwakilan Departemen Agama diseluruh wilayah Indonesia berubah nama menjadi Kantor Departemen Agama termasuk di Kota Pekanbaru dan di ikuti pula perubahan nama unit kerja menjadi seksi urusan Agama Islam Penerangan Agama Islam, seksi pendidikan agama islam serta adanya penambahan unit kerja seksi perguruan agama islam dan sub bagian tata usaha yang menangani bidang administrasi dan kepegawaian.

Berselang enam tahun kemudian terbitlah Keputusan Menteri Agama Islam RI Nomor 45 Tahun 1981 tentang susunan organisasi dan tata kerja Departemen Agama. Terbitnya keputusan Menteri Agama yang baru ini

⁶⁰Dokumentasi Kementerian Agama Kota Pekanbaru, 2019

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

membawa perubahan kembali pada kantor Departemen Agama karena adanya penambahan kembali satu unit kerja yaitu Penyelenggara Bimbingan Urusan Haji. Kantor Departemen Agama Kota Madya Pekanbaru pertama kali dijabat oleh Bapak Baharuddin Yusuf (1975-1976) dan beralamat di Jalan Jenderal Sudirman Simpang Jalan Kartini (gedung kantor urusan agama (KUA) Kecamatan Pekanbaru Kota sekarang) selama kurang lebih dua tahun.

Padatahun 1976-1982 Kantor Departemen Agama Kota Madya Pekanbaru di kepalai oleh Arsyad Yatim, BA dengan 5 seksi:

1. Seksi Pendidikan Agama Islam.
2. Seksi Perguruan Agama Islam.
3. Penerangan Agama Islam.
4. Urusan Agama Islam.
5. Penyelenggaraan Haji.

Selanjutnya pada tahun 1982-1987 Bakri.K menjabat sebagai Kepala Kantor Departemen Agama Kota Madya Pekanbaru dengan membuat Visi dan Misi Departemen Agama Kota Madya Pekanbaru. Kantor Departemen Agama Kota Madya Pekanbaru dilanjutkan oleh Mukhtar Awang, BA pada tahun 1987-1992 dan dilanjutkan oleh Drs. H. Ramli Khatib dengan masa periode 1992-1998. Dimasa kepemimpinan Drs. H. Ramli Khatib, Kantor Departemen Agama Kota Madya Pekanbaru terjadi perubahan diantaranya:⁶¹

1. Kembailnya urusan Haji ke Departemen Agama Kota Madya Pekanbaru.
2. Berubahnya nama Penyelenggaraan Haji menjadi Seksi Haji dan Umrah.

Tahun 1998-2003 Kantor Departemen Agama Kota Pekanbaru di pimpin oleh H. Azwar Aziz, M.Si. Pada Tahun 2003-2006 di pimpin oleh Drs. H. Bilhaya Athar. Selanjutnya Tahun 2006-2011 di pimpin oleh Drs. H. Tarmizi, MA. Pada masa kepemimpinan Drs. H. Tarmizi, MA kantor Departemen Agama yang semula beralamat di Jalan Jenderal Sudirman pindah kegedung baru di Jalan Arifin Ahmad Simpang Rambutan No. 1. Kantor baru tersebut berdiri di atas tanah hak pakai milik Pemerintah Daerah Kota

⁶¹Dokumentasi Kementerian Agama Kota Pekanbaru, 2019

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pekanbaru dan di resmikan langsung oleh Bapak Walikota Pekanbaru H. Herman Abdullah, MM pada tanggal 26 Juni 2008.

Selanjutnya dipimpin oleh Drs. H. Edwar S. Umar, M. Ag pada Tahun 2011 sampai sekarang. Dimana terjadi perubahan struktur organisasi menjadi 7 kepala seksi penyelenggaraan sesuai dengan peraturan Menteri Agama RI Nomor 13 Tahun 2012 tentang organisasi dan tata kerja organisasi vertikal Kementerian Agama:

1. Seksi Pendidikan Madrasah.
2. Seksi Pendidikan Agama Islam.
3. Seksi Penyelenggaraan Haji Dan Umroh.
4. Seksi Bimbingan Masyarakat Islam.
5. Seksi Pendidikan Diniyah Dan Pondok Pesantren.
6. Penyelenggaraan Syariah.
7. Penyelenggaraan Kristen.

Pada masa kepemimpinan Drs. H. Edwar, S. Umar, M. Ag juga di lakukan pembangunan Mushalla Ibadurrahman yang pada tahun 2014 ditingkatkan menjadi Mesjid dengan nama Mesjid Ikhlas Beramal.

Visi dan Misi Kementerian Agama Kota Pekanbaru

Kementerian Agama Kota Pekanbaru telah menetapkan visi dan misi. Adapun visi dan misi Kementerian Agama Kota Pekanbaru adalah sebagai berikut:⁶²

Visi

“Terwujudnya Masyarakat Kota Pekanbaru yang Taat Beragama, serta rukun menuju Masyarakat Madani yang berkepribadian Melayu”

Misi

1. Meningkatkan kualitas bimbingan dan pelayanan kehidupan beragama
2. Meningkatkan kualitas pendidikan umat beragama
3. Memberdayakan umat beragama dan lembaga keagamaan

⁶²Dokumentasi Kementerian Agama Kota Pekanbaru, 2019

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Memperkokoh kerukunan umat beragama

5. Mewujudkan aparatur yang profesional dan memiliki integritas

Sebagai Kementerian Agama yang bergerak di bidang penegakan moral dalam pelayanannya maka Kementerian Agama Kota Pekanbaru menerapkan lima nilai budaya kerja, yaitu: Integritas, Profesionalitas, Inovasi, Tanggung jawab dan keteladanan.

Tema Kerja : “Ciptakan Pelayanan Yang Prima”

Moto Kerja :” Profesional, Berwibawa dan Agamis”

Sifat Kerja :” Cepat, Akurat dan Peduli”⁶³

Fungsi dan Tugas Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru

Kementerian Agama Kota Pekanbaru sesuai keputusan Menteri Agama Nomor 373 Tahun 2002 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi dan Kantor Kementerian Agama Kabupaten/ Kota, merupakan instansi vertikal yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau.

Oleh karena itulah maka tugas pokoknya adalah melaksanakan tugas pokok dan Fungsi Kementerian Agama dalam Wilayah Kabupaten/ Kota berdasarkan kebijakan Kepala Kantor Wilayah Kementerian agama Provinsi Riau dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam rangka untuk melaksanakan tugas, maka Kementerian Agama Kota Pekanbaru mempunyai fungsi sebagai berikut:

1. Merumuskan Visi dan Misi serta kebijakan teknis di bidang pelayanan dan bimbingan kehidupan beragama di Kota Pekanbaru.
2. Melakukan pembinaan, pelayanan dan bimbingan di bidang bimbingan masyarakat Islam, pelayanan haji dan umrah, pengembangan zakat dan wakaf, pendidikan agama dan keagamaan, pondok pesantren, pendidikan agama Islam pada masyarakat dan pemberdayaan masjid, urusan agama,

⁶³Dokumentasi Kementerian Agama Kota Pekanbaru, 2019

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pendidikan agama, bimbingan masyarakat Kristen, Katolik, hindu serta Budha sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

3. Pelaksanaan kebijakan teknis di bidang pengelolaan administrasi dan informasi keagamaan
4. Pengkoordinasian perencanaan, pengendalian dan pengawasan program.
5. Pelaksanaan hubungan dengan pemerintah daerah, instansi terkait, dan lembaga masyarakat dalam rangka pelaksanaan tugas Kementerian Agama di Kota Pekanbaru

Wilayah

Kementerian Agama Kota Pekanbaru saat ini memiliki dua belas kecamatan, dua belas Kepala Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan, diantaranya:⁶⁴

1. KUA Pekanbaru Kota
2. KUA Sail
3. KUA Senapelan
4. KUA LimahPuluh
5. KUA Sukajadi
6. KUA Tampan
7. KUA Bukit Raya
8. KUA Rumbai
9. KUA RumbaiPesisir
10. KUA Tenayan Raya
11. KUA MarpoyanDamai
12. KUA PayungSekaki

Dari dua belas KUA Kecamatan tersebut, delapan diantaranya adalah yang lama sedangkan empat yang lainnya merupakan pemekaran dari yang lama, yang pemekaran tersebut adalah KUA Rumbai Pesisir adalah pemekaran dari KUA Rumbai KUA Tenayan Raya pemekaran KUA Tampan, KUA

⁶⁴Dokumentasi Kementerian Agama Kota Pekanbaru, 2019

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Marpoyan Damai sebagai pemekaran dari KUA Bukit Raya dan KUA Payung Sekaki sebagai pemekaran dari KUA Pekanbaru.

Pegawai Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh

Adapun nama-nama pegawai seksi penyelenggaraan haji dan umroh sebagai berikut:⁶⁵

Tabel 4.1
Nama dan Jabatan Pegawai Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama Kota Pekanbaru

No	Nama / NIP	Jabatan
1.	H. Defison, S.Kom 19721201 200003 1 002	Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh
2.	H. Pujiyanto, S.Ag 19731215 200501 1 003	Penyusunan Perlengkapan Haji
3.	H. Marwil Hikmi, S.Ag 19740624 200604 1 003	Penyusun Dokumen Haji
4.	Hj. Isma Halidah Siregar 19801004 201101 2 006	Penyusun Doumen Haji
5.	Syarifah siti azizah, S.H 19850424 201101 2 009	Penyusun Dokumen Haji
6.	Drs. H. Amnan 19670203 199403 1 001	Penyusun Bahan Materi Bimbingan
7.	Faisal Azwar 19820805 200501 1 006	Penyusun Bahan Pendaftaran dan Pembatalan Haji
8.	Muhammad Indra Al Gazi, S.Sos 19841206 201411 1 002	Pengolah Data
9.	Aulia Tari, SPd.I	Staf Penyelenggaraan Haji dan Umroh
10.	Aplaha, S.E	Staf Penyelenggaraan Haji dan Umroh

⁶⁵ Dokumentasi Kementerian Agama Kota Pekanbaru, 2019

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI

PENUTUP

A Kesimpulan

Dari penelitian yang dilakukan oleh penulis serta pemamparan-pemamparan dari hasil penelitian, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut.

Pertama, Pendaftaran Haji, seksi penyelenggaraan haji dan umroh memberikan pelayanan kepada calon jamaah yang ingin mendaftarkan dirinya, pendaftaran haji reguler dilaksanakan di Kabupaten/Kota, harus memenuhi syarat-syarat yang sudah ditetapkan sesuai dengan prosedur.

Kedua, Pembinaan Haji, seksi penyelenggaraan haji dan umroh memberikan pelayanan dalam pembinaan calon jamaah haji, baik sebelum keberangkatan maupun kepulangan jamaah, pembinaan haji dilakukan 2 kali pertemuan dilaksanakan di kabupaten/kota, kecamatan.

Ketiga, Akomodasi Transportasi dan Perlengkapan Haji, seksi penyelenggaraan haji di Kementerian Agama Kota Pekanbaru sudah menyiapkan segala kebutuhan untuk Calon Jamaah, semua fasilitas untuk calon jamaah baik pembinaan haji, akomodasi dan perlengkapan haji seperti kain ihram dan buku panduan haji.

Keempat, Sistem Informasi, adanya sistem informasi baik seputar pendaftaran dan pembinaan, masing-masing Calon Jamaah akan dikabari melalui media, dengan adanya pelayanan di bagian sistem informasi haji (SISKOHAT) dapat mempermudah segala pendaftaran calon jamaah haji dan proses data lainnya termasuk pembatalan calon jamaah haji.

B Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas penulis memberikan saran sebagai berikut :

1. Diharapkan dapat meningkatkan kualitas lagi pelayanan haji di Kementerian Agama Kota Pekanbaru.

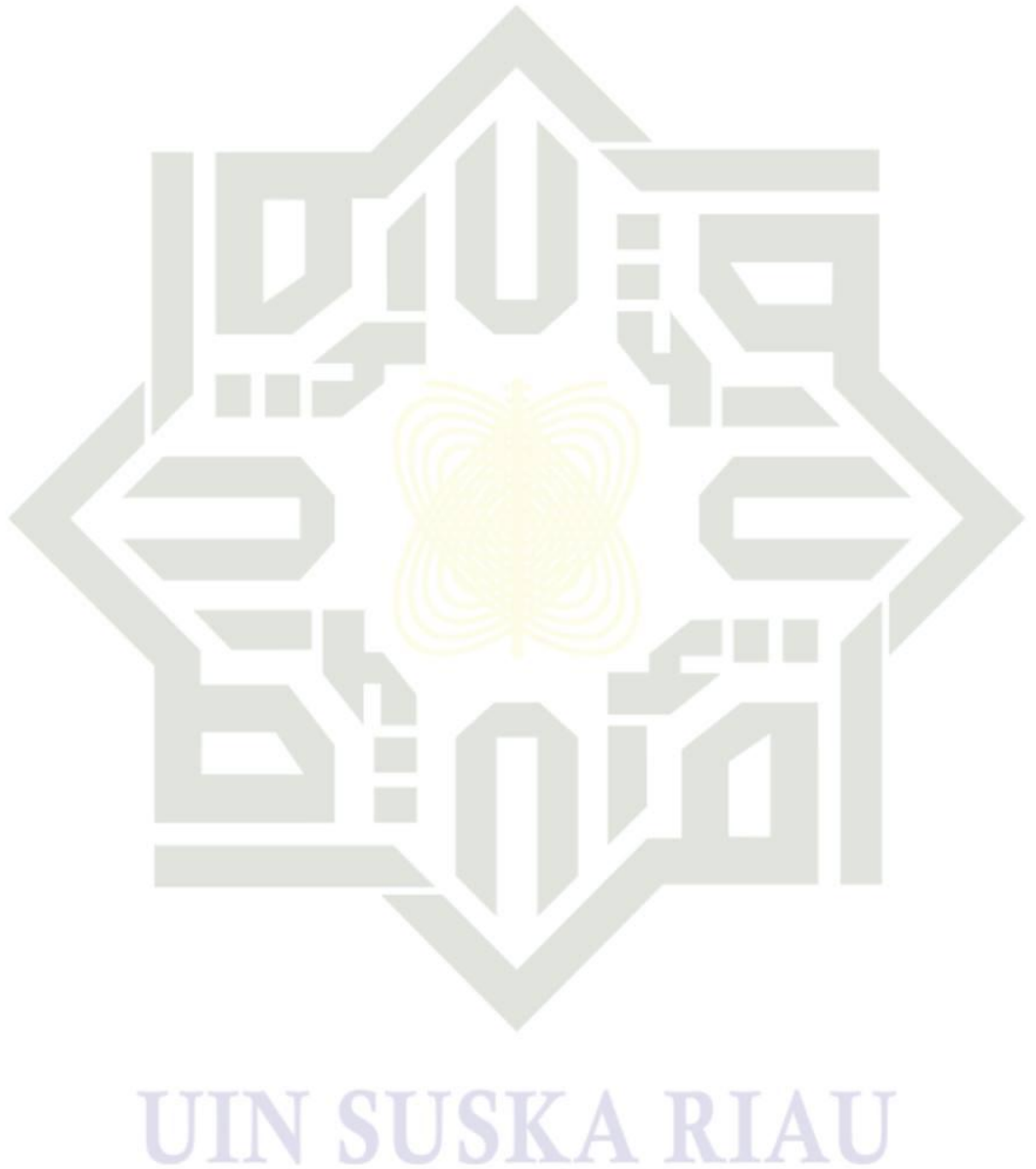
2. Berpedoman pada regulasi kebijakan dalam tugas pelaksanaan pelayanan haji, baik peraturan perundang-undangan yang bersumber dari UU Penyelenggaraan Ibadah Haji.
3. Menyampaikan kepada calon jamaah untuk mengikuti pembinaan haji, karena setiap calon jamaah haji

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

Dirjen Penyelenggara Haji Dan Umroh, *100 Tanya Jawab Tentang sistem Manajemen Mutu (Smm) Iso 9001: 2008 Penyelenggara Ibadah haji*, (Jakarta: Dirjen Penyelenggara Haji Dan umroh Kemenag RI, 2011).

Dr. H. Sukayat Tata, M. Ag, *Manajemen Haji, Umrah dan Wisata Agama* (Rektor UIN Sunan Gunung Djati Bandung).

Hanafiah Ali, *Strategi Pelayanan Kesehatan Haji Kantor Kementrian Agama Kabupaten Bogor Terhadap Jamaah Haji Tahun 2010*, Skripsi (Jakarta : Dakwah dan Ilmu komunikasi, 2011).

Hayat , *manajemen pelayanan publik*, (Depok : PT Grafindo Persada, 2019).

Kartono Ahmad, *Dokumen Perjalanan Haji dan baran bawaan penerbangan*).

Kemenag RI Ditjen PHU, *Modul Kebijakan Penyelenggaraan Ibadah Haji*. (Jakarta Kemenag RI Ditjen PHU 2013).

Kemenag RI Ditjen PHU, *Modul Kebijakan Penyelenggaraan Ibadah Haji*. (Jakarta Kemenag RI Ditjen PHU 2013).

Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta : PT Grafindo Persada, 2006).

Kriyantono Rachmat, *Teknik Praktis Riset Komunikasi*, (Jakarta : Kencana, 2006).

Komariah Aan, “ *Metodologi Penelitian Kualitatif*” (Bandung: Alfabeta, 2014)

Meleong Lexy J, M. A, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 1996)

Mustofa M Samsul , *Akuntansi Pendekatan Manajerial*. (Jogjakarta, penerbit liberti tahun 1992).

Jon Ceviche Ifan. *Perilaku dan manajemen Organisasi Jilid 1 dan 2*, (Jakarta : Erlangga, 2008).

Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*, (Jakarta : PT Bumi Aksara, 2016).

Idjam Achmad dan Hanan Alatief, *Manajemen Haji: Studi Kasus dan Telaah Implementasi Knowledge Workers*, (Jakarta: Zikrul Hkaim, 2001).

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pahlevi Fauzi, “ Implementasi Standard Operating Procedure (SOP) Penyelenggaraan Umrah Pada PT Tur Silaturahmi Nabi”,(Skripsi Program SI Manajemen Dakwah Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2014).

Ramadhan, *Prosedur Pelayanan Customer Service Pada PT Bank Bri Syariah Cabang Gubeng Surabaya*angkuman tugas akhir (surabaya : Program Pendidikan manajemen, 2016)

Saputri, *Pelayanan Prima Pendaftaran Ibadah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak*, (Semarang:Uin Walisongo, 2018).

Sutopo Achni, *Kualitas Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Temanggung*, Skripsi (Yogyakarta : Program Pendidikan Administrasi Perkantoran, 2017).

Sukandarrumidi, *Metodologi Penelitian Petunjuk Praktis Untuk Peneliti Pemula*, (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2006)

Suryabrata Sumadi, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 1995).

Trisanti, *Perancang Sistem Informasi Dan Aplikasinya*(Jogjakarta, gafamedia, 2007).

Taufiq Rohmat, *Sistem Informasi Manajemen*, (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2013 Cetakan Pertama).

Triptono Fandy dkk, *Pemasaran Strategi* (Yogyakarta : CV Andi Offset, 2008).

Thomas Sumarsan, *Sistem Pengendalian Manajemen, Konsep, Aplikasi Dan Pengukuran Kinerja*, (Jakarta: Indeks, 2012).

Umi Aqilia, *Panduan Praktis Haji & Umrah*, (Jakarta Timur: Al-Maghfiroh, 2013).

Wibowo, *Manajemen Kinerja*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2016), 17.

Winardi J , *Pemikiran Sistematis Dalam Bidang Organisasi Dan Manajemen*, (Jakarta : Rajagrafindo, 2005).

Zahdy Halimi, *Sejarah Haji & Manasik*, (Malang: Uin-Maliki press, 2015).



Undang-Undang

Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji*, Bab 2, Pasal 2.

Peraturan Menteri Agama, *Undang-Undang Nomor 65 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Terpadu Kementrian Agama*, BAB 1, Pasal 1

Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*, Bab 2, Pasal 4.

Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 17 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Haji*, Bab 3, Pasal 8.

Website

<https://indopos.co.id-lunasi-bpih-calhaj-pekanbaru> (di akses 23 Juni 2019)

<https://pekanbaru.kemenag.go.id>

[http://ibnumusthafaelahmed.blogspot.com/2015/01/analisis-kualitaas pelayanan.html](http://ibnumusthafaelahmed.blogspot.com/2015/01/analisis-kualitaas-pelayanan.html)(diakses 19 Oktober 2019)

<http://mashurita.hili.blogspot.com/2010/02/sistem-dan-prosedur-kerja-pelayanan.html>(diakses 21 Oktober 2019)

<http://arriple.blogspot.com/2017/02/pengertian-prosedur-menurut-parahli.html> (diakses 09 Oktober 2019).

<https://muslim.or.id/10091-fiqih-haji-1-hukum-dan-syarat-haji.html>, (diakses 05 oktober 2019)

http://hukum.unsrat.ac.id/uu/uu_17_1999.htm (diakses 31 oktober 2019)

<http://Xema.Blogspot.Com/Pengertian-Fungsi-Pembinaan-Menurut.html> 19, (diakses desember 2019)

Jurnal

Gabriele, “Analisis Penerapan Standart Operasional Prosedur (SOP) Di Depanaten Marketing Dan HRD PT Cahaya Indo Persada”, *Jurnal Agro* vol. 6, No.1 (2018).

Ililani, “ Pelayanan Publik : Kajian Pendekatan Menurut Perspektif Islam”, *Jurnal Al-Bayan* Vol. 19, No.27 (Januari- Juni 2013).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Karsintapura Amauliane Nanda, “ Analisis Sistem dan Prosedur Pelayanan Jasa Pengobatan Rawat Inap dan Rawat Jalan dalam Meningkatkan Pengendalian Intren”, *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* Vol.22 No.1 (1 Mei 2015).

Kholilurrohman, “Hajinya Lansia ditinjau dari Perspektif Bimbingan dan Konseling Islam”, *Jurnal Al-Balagh* Vol 2, No.2 (Juli-September 2017).

Sanardi , “ Kualitas Pelayanan dalam Islam dan Kepercayaan Terhadap Lembaga Amil Zakat Infaq Sedekah Rumah Yatim Arrohman Indonesia” , *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 87.

Yusni Ali Muhammad, “Studi Pelayanan Haji di Kementrian Agama Kota Samarinda”, *Jurnal Ilmu Pemerintahan* Vol.3, No. 1 (2015).



UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PEDOMAN WAWANCARA

Target informan : Tiga staf Jamaah Haji di kementerian Agama Kota Pekanbaru

Pengumpulan data : Pedoman wawancara umum terkait Analisis Sistem dan Prosedur Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh kementerian Agama Kota Pekanbaru.

A. Pendaftaran Dan Dokumen Haji

1. Bagaimana prosedur tahap awal untuk mendaftarkan diri di Kementerian Agama Kota Pekanbaru?
2. Apakah Calon Jamaah Haji harus terdaftar di SISKOHAT?
3. Bagaimana prosedur pendaftaran Calon Jamaah Haji, prosedur apa yang ada di Kementerian Agama Kota Pekanbaru ?

B. Pembinaan Haji

1. Bagaimana caranya agar calon jamaah haji bisa mengikuti pembinaan calon jamaah haji di kementerian agama kota pekanbaru?
2. Kapan dan berapa kali bimbingan manasik haji dilaksanakan?
3. Metode apa yang dipakai untuk bimbingan para Calon Jamaah Haji?

Akomodasi, Transportasi dan Perlengkapan Haji

1. Bagaimana mengenai transportasi untuk Calon Jamah?
2. Apakah pemondokan untuk Calon Jamaah Haji, Kemeterian Agama Kota Pekanbaru memfasilitasinya?

Sistem Informasi

1. Bagaimana sistem informasi prosedur pelayanan Calon Jamaah Haji di Kemeterian Agama Kota Pekanbaru?
2. Kapan dilakukan sistem informasi terhadap Calon Jamaah Haji?
3. Apa tujuan dibentuknya sistem informasi haji?
4. Apa manfaat sistem informasi haji bagi Calon Jamaah Haji di Kemeterian Agama Kota Pekanbaru?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN

**DOKUMENTASI KEMENTERIAN AGAMA
KOTA PEKANBARU**

Persyaratan Haji

[illegible]

REPUBLIK INDONESIA REPUBLIC OF INDONESIA	
PASPOR PASSPORT	IDN
JENIS / TYPE P	NEGARA / COUNTRY CODE IDN
NAMA LENGKAP / FULL NAME ERNITA	NO. PASPOR / PASSPORT NO. C4815056
KEWARGA NEGERAAN / NATIONALITY INDONESIA	
TGL. LAHIR / DATE OF BIRTH 10 JUL 1967	TEMPAT LAHIR / PLACE OF BIRTH PARIAMAN
TGL. PENGUJARAN / DATE OF ISSUE 10 SEP 2019	TGL. HABIS BERLAKU / DATE OF EXPIRY 10 SEP 2024
NO. A.T. 1A11BL7097ATSR	KANTOR YANG MENGEUJARKAN / ISSUING OFFICE PEKANBARU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Kementerian Agama Kota Pekanbaru





© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DOKUMEN WAWANCARA

1. Bapak Drs H. Aman selaku staff kementereian Agama Kota Pekanbaru



2. Bapak H. Pujiyanto, S.Ag





3 Bapak Muhammad Indra Al Gazi S.Sos



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



© HAK CIPTA UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و علم الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO. Box. 1004 Telp. 0761-562223
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

Un.04/F.IV/PP.00.9/3740/2018
1 berkas
Penunjukan Pembimbing
a.n. Refniati

Pekanbaru, 05 Dzulqaidah 1439 H
18 Juli 2018 M

Kepada Yth,
1. Sdra. Drs. H. Syahril Romli, M.Ag
2. Sdra. Khairuddin, M.Ag

Dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Suska Riau

Assalamu'alaikum wr. wb.,
Dengan hormat,

Berdasarkan hasil musyawarah Pimpinan Fakultas Dakwah dan Komunikasi tentang penentuan judul Skripsi dan pembimbing mahasiswa bernama Refniati NIM 11544204150 Dengan judul "Strategi Promosi Biro Perjalanan Haji dan Umrah Melalui Media Website (Studi Kasus Pada Biro Perjalanan Haji dan Umrah PT. Selatour Pekanbaru)" (sinopsis terlampir), maka kami harapkan kesediaan Saudara menjadi pembimbing penulisan Skripsi mahasiswa tersebut di atas.

Bimbingan yang Saudara berikan meliputi :

1. Materi / Isi Skripsi
2. Metodologi Penelitian

Kami tambahkan bahwa Saudara dapat mengarahkan atau mengubah judul di atas bersama mahasiswa bersangkutan, sejauh tidak mengubah tema atau masalah pokoknya. Kami harapkan juga bimbingan tersebut dapat selesai dalam waktu paling lama 6 (enam) bulan.

Atas kesediaan dan perhatian Saudara diucapkan terima kasih.

Wassalam
Dekan,



Dr. Nurdin, MA
NIP. 19660620 200604 1 015

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Penggunaan sebagian atau seluruh karya tulis ini untuk kepentingan pendidikan, penelitian, dan pengkajian yang wajar UIN Suska Riau.

© Himpunan UIN Suska Riau

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة والاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO. Box: 1004 Telp. 0761-562223
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

Nomor : Un.04/F.IV/PP.00.9/8718/2019
Sifat : Biasa
Hal : Mengadakan Penelitian

Pekanbaru, 02 Rabiul Akhir 1441 H
29 Nopember 2019 M

Kepada Yth:
Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau
Pekanbaru

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat,

Kami sampaikan bahwa datang menghadap bapak, mahasiswa kami:

Nama	Refniati
NIM	11544204150
Semester	IX (Sembilan)
Jurusan	Manajemen Dakwah
Pekerjaan	Mahasiswa Fak. Dakwah dan Komunikasi

Akan mengadakan penelitian dalam rangka penulisan Skripsi tingkat Sarjana (S1) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan judul:

"Analisis Sistem dan Prosedur Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru"

Adapun sumber data penelitian adalah:

"Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru"

Untuk maksud tersebut kami mohon Bapak berkenan memberikan petunjuk-petunjuk dan rekomendasi terhadap pelaksanaan penelitian tersebut.

Demikianlah kami sampaikan dan atas perhatian Saudara diucapkan terima kasih.

Wassalam

a.n. Rektor,
Dekan,

Dr. Nurdin, MA
NIP.19660620 200604 1 015

Tembusan :
1. Yth. Rektor UIN Suska Riau
2. Mahasiswa yang bersangkutan



ak cipta milik UIN

ngi Undang-Unda

gutip sebagian atau

gutipan hanya untuk keperluan

gutipan tidak merugikan

PEMERINTAH PROVINSI RIAU DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I & II Komp. Kantor Gubernur Riau
Jl. Jenderal Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39119 Fax. (0761) 39117, PEKANBARU
Email : dpmptsp@riau.go.id Kode Pos : 28126



032010

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPPTSP/NON IZIN-RISET/28592
TENTANG

PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F.IV/PP.00.9/8718/2019 Tanggal 29 November 2019.** dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

- | | |
|----------------------|--|
| 1. Nama | : REFNIATI |
| 2. NIM / KTP | : 11544204150 |
| 3. Program Studi | : MANAJEMEN DAKWAH |
| 4. Jenjang | : S1 |
| 5. Alamat | : KAMPAR |
| 6. Judul Penelitian | : ANALISIS SISTEM PROSEDUR PELAYANAN PENDAFTARAN HAJI REGULER PADA SEKSI PENYELENGGARAN HAJI DAN UMROH KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA PEKANBARU |
| 7. Lokasi Penelitian | : KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA PEKANBARU |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 9 Desember 2019



Ditandatangani Secara Elektronik Melalui :
Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL)

DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI RIAU

Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Walikota Pekanbaru
- Up. Kaban Kesbangpol dan Linmas di Pekanbaru
- ③ Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan

1. Di lampirkan dengan Undang-Undang
2. Di lampirkan dengan Undang-Undang
3. Di lampirkan dengan Undang-Undang
4. Di lampirkan dengan Undang-Undang
5. Di lampirkan dengan Undang-Undang
6. Di lampirkan dengan Undang-Undang
7. Di lampirkan dengan Undang-Undang
8. Di lampirkan dengan Undang-Undang
9. Di lampirkan dengan Undang-Undang
10. Di lampirkan dengan Undang-Undang
11. Di lampirkan dengan Undang-Undang
12. Di lampirkan dengan Undang-Undang
13. Di lampirkan dengan Undang-Undang
14. Di lampirkan dengan Undang-Undang
15. Di lampirkan dengan Undang-Undang
16. Di lampirkan dengan Undang-Undang
17. Di lampirkan dengan Undang-Undang
18. Di lampirkan dengan Undang-Undang
19. Di lampirkan dengan Undang-Undang
20. Di lampirkan dengan Undang-Undang
21. Di lampirkan dengan Undang-Undang
22. Di lampirkan dengan Undang-Undang
23. Di lampirkan dengan Undang-Undang
24. Di lampirkan dengan Undang-Undang
25. Di lampirkan dengan Undang-Undang
26. Di lampirkan dengan Undang-Undang
27. Di lampirkan dengan Undang-Undang
28. Di lampirkan dengan Undang-Undang
29. Di lampirkan dengan Undang-Undang
30. Di lampirkan dengan Undang-Undang
31. Di lampirkan dengan Undang-Undang
32. Di lampirkan dengan Undang-Undang
33. Di lampirkan dengan Undang-Undang
34. Di lampirkan dengan Undang-Undang
35. Di lampirkan dengan Undang-Undang
36. Di lampirkan dengan Undang-Undang
37. Di lampirkan dengan Undang-Undang
38. Di lampirkan dengan Undang-Undang
39. Di lampirkan dengan Undang-Undang
40. Di lampirkan dengan Undang-Undang
41. Di lampirkan dengan Undang-Undang
42. Di lampirkan dengan Undang-Undang
43. Di lampirkan dengan Undang-Undang
44. Di lampirkan dengan Undang-Undang
45. Di lampirkan dengan Undang-Undang
46. Di lampirkan dengan Undang-Undang
47. Di lampirkan dengan Undang-Undang
48. Di lampirkan dengan Undang-Undang
49. Di lampirkan dengan Undang-Undang
50. Di lampirkan dengan Undang-Undang
51. Di lampirkan dengan Undang-Undang
52. Di lampirkan dengan Undang-Undang
53. Di lampirkan dengan Undang-Undang
54. Di lampirkan dengan Undang-Undang
55. Di lampirkan dengan Undang-Undang
56. Di lampirkan dengan Undang-Undang
57. Di lampirkan dengan Undang-Undang
58. Di lampirkan dengan Undang-Undang
59. Di lampirkan dengan Undang-Undang
60. Di lampirkan dengan Undang-Undang
61. Di lampirkan dengan Undang-Undang
62. Di lampirkan dengan Undang-Undang
63. Di lampirkan dengan Undang-Undang
64. Di lampirkan dengan Undang-Undang
65. Di lampirkan dengan Undang-Undang
66. Di lampirkan dengan Undang-Undang
67. Di lampirkan dengan Undang-Undang
68. Di lampirkan dengan Undang-Undang
69. Di lampirkan dengan Undang-Undang
70. Di lampirkan dengan Undang-Undang
71. Di lampirkan dengan Undang-Undang
72. Di lampirkan dengan Undang-Undang
73. Di lampirkan dengan Undang-Undang
74. Di lampirkan dengan Undang-Undang
75. Di lampirkan dengan Undang-Undang
76. Di lampirkan dengan Undang-Undang
77. Di lampirkan dengan Undang-Undang
78. Di lampirkan dengan Undang-Undang
79. Di lampirkan dengan Undang-Undang
80. Di lampirkan dengan Undang-Undang
81. Di lampirkan dengan Undang-Undang
82. Di lampirkan dengan Undang-Undang
83. Di lampirkan dengan Undang-Undang
84. Di lampirkan dengan Undang-Undang
85. Di lampirkan dengan Undang-Undang
86. Di lampirkan dengan Undang-Undang
87. Di lampirkan dengan Undang-Undang
88. Di lampirkan dengan Undang-Undang
89. Di lampirkan dengan Undang-Undang
90. Di lampirkan dengan Undang-Undang
91. Di lampirkan dengan Undang-Undang
92. Di lampirkan dengan Undang-Undang
93. Di lampirkan dengan Undang-Undang
94. Di lampirkan dengan Undang-Undang
95. Di lampirkan dengan Undang-Undang
96. Di lampirkan dengan Undang-Undang
97. Di lampirkan dengan Undang-Undang
98. Di lampirkan dengan Undang-Undang
99. Di lampirkan dengan Undang-Undang
100. Di lampirkan dengan Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

PEMERINTAH KOTA PEKANBARU BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

JL. ARIFIN AHMAD NO. 39 TELP. / FAX. (0761) 39399 PEKANBARU

REKOMENDASI PENELITIAN

Nomor : 071/BKBP-REKOM/2019/3612



232018

- a. Dasar : Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2011 Tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian.
- b. Menimbang : Rekomendasi dari Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, nomor 503/DPMTSP/NON IZIN-RISET/28592 tanggal 9 Desember 2019, perihal pelaksanaan kegiatan Penelitian Riset/Pra Riset dan pengumpulan data untuk bahan Skripsi.

Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru memberikan Rekomendasi kepada

1. Nama : REFNIATI
2. NIM : 11544204150
3. Fakultas : DAKWAH DAN KOMUNIKASI UIN SUSKA RIAU
4. Jurusan : MANAJEMEN DAKWAH
5. Jenjang : S1
6. Alamat : DUSUN III TARAB MANDIRI DESA TARAI BANGUN KEC. TAMBANG-KAMPAR
7. Judul Penelitian : ANALISIS SISTEM PROSEDUR PELAYANAN PENDAFTARAN HAJI REGULER PADA SEKSI PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMROH KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA PEKANBARU
8. Lokasi Penelitian : KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA PEKANBARU

Dengan ketentuan sebagai berikut :

5. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan yang tidak ada hubungan dengan kegiatan Riset/Pra Riset/ Penelitian dan pengumpulan data ini.
6. Pelaksanaan kegiatan Riset ini berlangsung selama 2 (dua) bulan terhitung mulai tanggal Rekomendasi ini dibuat.
7. Berpakaian sopan, mematuhi etika kantor/lokasi penelitian, bersedia meninggalkan foto copy Kartu Tanda Pengenal.
8. Menyampaikan hasil Riset 1 (satu) rangkap kepada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru sesuai pasal 23 PERMENDAGRI No 64 Tahun 2011.

Demikian Rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Pekanbaru, 9 Desember 2019



Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
Kota Pekanbaru
Kabid Politik dan Hubungan Antar Lembaga

Drs. H. ZULNAWIRAWAN, M.Si
Pembina
NIP. 19690701 198909 1 001

Tembusan

- Yth : 1. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN SUSKA Riau di Pekanbaru
2. Yang Bersangkutan

BIOGRAFI PENULIS



Nama : Refniati
TTL : Pekanbaru 15 Maret 1997
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Alamat : Dusun III Tarab Mandiri, Kel/Desa Tarai Bangun, Kecamatan Tambang, Kabupaten Kampar
Email : Refniati15@gmail.com
Instagram : Refniati111

Refniati, dilahirkan di Pekanbaru pada Hari Sabtu Tanggal 15 Maret 1997. Anak pertama dari empat bersaudara pasangan dari Ayahanda Yunasri Dan Ibunda Siti Saadah.

Penulis menyelesaikan pendidikan sekolah dasar (SD) 024 Tarai Bangun Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar pada Tahun 2003 Tamat pada Tahun 2009, Penulis melanjutkan pendidikan Madrasah Tsanawiyah di Pondok Pesantren Darul Quran Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar pada Tahun 2009 Tamat pada Tahun 2012, kemudian penulis melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA) 2 Tambang Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar pada Tahun 2012 Tamat Pada Tahun 2015, dan penulis melanjutkan Studi Strata-1 (S1) di Universitas Sultan Syarif Qasim Riau pada Tahun 2015 dapat menyelesaikan pada Tahun 2020 Fakultas Dakwah dan Komunikasi Jurusan Manajemen Dakwah. Dan pada Tanggal 19 Mei 2020 penulis mengikuti Ujian Munaqasah dan dinyatakan LULUS.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.